C.A. de Santiago

Santiago, veintiséis de agosto 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 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° 1367-M-2022-JAS, por la cual se desestimó la denuncia infraccional que el Servicio dirigió contra Sociedad Comercial Avendaño Muñoz Limitada, cuyo nombre de fantasía es “Baby Yavis”. Solicita que esa decisión se enmiende 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 legal.

Segundo: Que los antecedentes del proceso dan cuenta de hechos que no fueron materia de disputa. Con ocasión del estudio denominado “Reporte de Mercado Material Auxiliar de Flotación”, elaborado por la Unidad 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, un funcionario de ese organismo adquirió en el local comercial de la denunciada, situado en calle San Alfonso N° 77, comuna de Santiago, tres artículos de flotación destinados a niños —un bote pies, un bote doble y un chaleco inflable, todos sin marca—, compra documentada con la boleta legalizada agregada a los autos. Los envoltorios de tales productos carecían de rotulación en idioma castellano y de menciones sobre el fabricante o importador, la naturaleza del artículo, sus precauciones de empleo y las advertencias de riesgo; todavía más, los pocos antecedentes disponibles, extendidos en lengua extranjera, solo podían conocerse abriendo el envase. Sobre

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

Código: NLYXCVLJXZP

esa base el Servicio presentó, el trece de diciembre de dos mil veintiuno, la denuncia infraccional que dio origen a esta causa.

Tercero: Que, al contestar, la propia denunciada admitió la efectividad de la visita practicada a comienzos de diciembre de dos mil veintiuno y reconoció que los tres productos adquiridos por el inspector no contaban con su etiqueta de rotulación, agregando que al día siguiente de esa diligencia comenzó a rotular las existencias de bodega que carecían del sello. Más tarde, en la audiencia de exhibición celebrada el veintiséis de octubre de dos mil veintidós —en la cual fue necesario abrir los flotadores para acceder a los datos del producto—, su apoderado insistió en que los errores de rotulación que motivaron la denuncia habían sido corregidos a la mayor brevedad, adhiriéndose una rotulación en idioma español con las características que la ley señala, e invocó en favor de su representada la circunstancia atenuante prevista en la letra a) del inciso final del artículo 24 de la Ley N° 19.496, referida a la adopción de medidas de mitigación sustantivas.

Cuarto: Que, según se advierte, la controversia no versó sobre la existencia de los defectos de rotulación, sino únicamente sobre sus consecuencias sancionatorias. La denunciada en ningún momento negó haber comercializado los artículos en las condiciones descritas; por el contrario, reconoció los hechos en su contestación, reiteró ese reconocimiento en la diligencia de exhibición y encaminó toda su defensa a la morigeración de la multa mediante la invocación de atenuantes. Semejante posición procesal, unida al mérito del reporte de mercado, de la boleta de compra legalizada y del examen de los propios productos mantenidos en custodia del tribunal, cuyo resultado quedó consignado en el acta respectiva, permite tener por plenamente establecidas las omisiones denunciadas, apreciados esos antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica como lo autoriza el artículo 14 de la Ley N° 18.287. La conclusión del juez a quo, en orden a que el Servicio no habría aportado elementos de convicción aptos, se aparta del mérito del proceso, pues prescinde tanto del reconocimiento expreso

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

Código: NLYXCVLJXZP

del proveedor cuanto de la diligencia que verificó materialmente las falencias.

Quinto: Que, entonces, las omisiones asentadas configuran, en primer término, 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 se integra con la noción de información básica comercial que entrega 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. La 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. Esta Corte ha declarado en ese 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). La doctrina, en fin, destaca que en las relaciones de consumo pesa sobre el proveedor un deber general de suministrar información en la etapa previa a la formación del consentimiento, al punto que el riesgo del error del consumidor lo soporta aquel, y que la regla de la letra b) del artículo 3° debe leerse en conjunto con la información básica comercial y con el artículo 32, que ordena proporcionarla en castellano y de modo comprensible y legible (De la Maza, I. “El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información”, en Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, año 17, N° 2, 2010, pp. 43-45).

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

Código: NLYXCVLJXZP

Sexto: Que concurre asimismo la contravención a la letra d) del inciso primero del artículo 3° citado, que garantiza la seguridad en el consumo de bienes y servicios y la protección de la salud. Los artículos comercializados son elementos auxiliares de flotación concebidos para niños, cuyo empleo defectuoso puede derivar en accidentes por inmersión; por lo mismo, las precauciones de uso, las advertencias y la indicación de no tratarse de dispositivos salvavidas constituyen resguardos elementales que el proveedor debía consignar en forma destacada y en castellano. Su ausencia priva a los adultos responsables de los antecedentes indispensables para un empleo seguro del producto y genera una falsa sensación de protección, riesgo que se acrecienta si se atiende a que los destinatarios finales integran una categoría de consumidores a la que la doctrina reconoce una vulnerabilidad agravada, que reclama del proveedor una diligencia correlativamente mayor (López, P. “El consumidor hipervulnerable como débil jurídico en el derecho chileno: una taxonomía y alcance de la tutela aplicable”, en Latin American Legal Studies, vol. 10, N° 2, 2022, p. 392).

Séptimo: Que la rotulación incorporada con posterioridad a la visita inspectiva no purga la contravención. La infracción quedó consumada al ofrecerse y venderse los productos desprovistos de la información obligatoria, y las correcciones sobrevinientes, por diligentes que hayan sido, no suprimen la responsabilidad ya generada, sin perjuicio de su incidencia en la determinación del castigo, desde que la propia ley las considera únicamente como circunstancia atenuante, en la letra a) del inciso final del artículo 24, al aludir a la adopción de medidas de mitigación sustantivas. Aceptar la tesis contraria importaría dejar la vigencia de los deberes de información entregada al arbitrio del infractor, quien podría enmendar su conducta solo una vez detectado el incumplimiento, sin consecuencia alguna, resultado que pugna con el carácter de orden público de esta normativa. Por lo demás, esta Corte ha resuelto con anterioridad que las alegaciones del proveedor no lo eximen de dar cumplimiento a la normativa vigente cuando es un hecho

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

Código: NLYXCVLJXZP

de la causa que no entregó la información que le era obligatoria (SCA de Santiago rol 1233-2022, 16 de septiembre de 2024).

Octavo: Que, establecida la responsabilidad infraccional en los términos que anteceden, no se emitirá pronunciamiento separado acerca de la letra a) del inciso primero del artículo 3°, igualmente invocada en la denuncia, porque el reproche formulado a su respecto —la imposibilidad de elegir con libertad un bien cuyas características se ignoran— queda comprendido en la vulneración del deber de información ya declarada, de suerte que sancionarlo de manera autónoma importaría castigar dos veces un mismo hecho.

Noveno: Que para regular la cuantía de la multa se considerará, de un lado, el deber de profesionalidad exigible a quien comercializa habitualmente productos importados destinados al público infantil, la asimetría de información existente entre las partes y la gravedad que reviste la falta de advertencias en artículos cuyo uso inadecuado puede comprometer la vida de menores; y, del otro, el reconocimiento oportuno de los hechos, la pronta adopción de medidas correctivas —la rotulación en español de las existencias, conducta que satisface la atenuante de mitigación sustantiva ya aludida—, la situación económica de la infractora, evidenciada con la declaración anual de impuestos incorporada al proceso, que registra pérdida tributaria del ejercicio, y la ausencia de antecedentes sobre sanciones anteriores. La ponderación conjunta de esos factores conduce a fijar la sanción en cinco unidades tributarias mensuales, cuantía prudente dentro del marco de hasta trescientas unidades que contempla el inciso primero del artículo 24 de la Ley N° 19.496 y proporcionada al comportamiento procesal del proveedor.

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 la causa rol N° 1367-M-2022-JAS, en cuanto por ella se desestimó la denuncia infraccional de

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

Código: NLYXCVLJXZP

fojas 27, y en su lugar se declara que dicha denuncia queda acogida, condenándose a Sociedad Comercial Avendaño Muñoz Limitada, “Baby Yavis”, al pago de una multa de cinco 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.

Regístrese y comuníquese.

Redacción del ministro Manuel Rodríguez Vega.

No firma la ministra señora Carolina Brengi, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por estar ausente.

N° Policia Local-2293-2023.

Manuel Esteban Rodríguez Vega
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintiséis de agosto de dos mil veintiséis
12:15 UTC-4

Magaly Carolina Correa Farías
Abogado
Corte de Apelaciones
Veintiséis de agosto de dos mil veintiséis
12:17 UTC-4

María Laura Gjurovic Manríquez
Secretario(a)
Corte de Apelaciones
Veintiséis de agosto de dos mil veintiséis
12:19 UTC-4

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

Código: NLYXCVLJXZP

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Manuel Esteban Rodríguez V. y Abogada Integrante Magaly Carolina Correa F. Santiago, veintiseis de agosto de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veintiseis de agosto 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: NLYXCVLJXZP