

Cerrillos, veintidós de noviembre de dos mil quince.

Rol 44.137/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 60 a la 74, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **LABORATORIOS BALLERINA LTDA.**, representada legalmente por don **JUAN CARLOS VON UNGER DE LA CRUZ**, ingeniero comercial, ambos domiciliados en avenida Antonio Escobar Williams N° 190, de la comuna de Cerrillos.

Fundó su presentación sobre la base del ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58, inciso 1°, letra g) de la Ley N° 19.496, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo normativo impone, detectando al elaborar el Informe relativo a la *“Verificación del Contenido Neto (volumen) en envases de Shampoo Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”*, que durante el mes de abril de 2014, previa observación y análisis de 19 marcas comerciales, Ballerina no cumplió con la normativa vigente al comprobarse deficiencias en la gestión de calidad del proveedor de mantener los procesos de envasado de sus productos dentro de los límites de control, respecto de la variable *“contenido neto”*, puesto que habría quedado demostrado que los productos de la marca que fueron objeto de dicho estudio, esto es, *“Ballerina, Quillay y Canela”* y *“Ballerina, Manzanilla, Cabello Claro”*, ambos de 1.000 ml, se expenderían en condiciones distintas a las informadas a los consumidores y menos favorables a las enunciadas por la proveedora. Por lo anterior indicó que la venta de este tipo de productos sin la adecuada rotulación y entrega de información al consumidor, configuraría una contravención a la legislación de *“Contenido Neto de Envases”* que regula la NCH 2051.Of1999 y la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues los usuarios adquieren dichos productos confiados en que la información que les entrega Laboratorios Ballerina se encuentra de conformidad con lo establecido por la legislación. En este sentido señaló que

el proveedor induciría a error o engaño respecto de la información que entrega y pone a disposición de los consumidores, provocando esto una asimetría en la información y por ende, una contravención a los artículos 3°, inciso primero letra b), 19, 23 inciso primero, 29 y 33 inciso primero, de la Ley N° 19.496. Por lo anterior, el Servicio denunciante solicitó acoger la denuncia, para que se condene al Laboratorio por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en el cuerpo normativo antes aludido, con costas.

A fojas 76 consta haberse notificado la denuncia a Ballerina Limitada.

SEGUNDO: Que a fojas 110, 149 y 150 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, oportunidad en que la denunciada, en el primer otrosí del escrito de fojas 86 contestó la denuncia, debidamente representada por la abogada doña **Senda Villalobos Indo**, domiciliada en avenida **El Golf N° 40, piso 20**, de la comuna de **Las Condes**, conforme a la escritura de mandato acompañada a fojas 83 y siguientes, solicitando el completo rechazo de la acción infraccional, con costas, por no existir a su juicio infracción alguna a la Ley N° 19.496.

En efecto, señaló que su defendida fue notificada de la denuncia presentada por el SERNAC el día 1 de septiembre de 2014, por presuntas irregularidades que se habrían detectado respecto del contenido neto de los productos “Quillay y Canela” y “Manzanilla, Cabello Claro”, pertenecientes a su marca, los que analizados declaraban un contenido neto nominal de 1.000 ml. Que en este sentido sostiene la denunciada, que con fecha 31 de marzo de 2014 el Laboratorio CESMEC - laboratorio supuestamente acreditado en el campo de la metrología, según lo señala el Servicio denunciante, cuestión que deberá acreditar -, elaboró un estudio que habría detectado que su representada resultó con valores fuera de tolerancia, atendiendo a una muestra de 32 unidades de productos, ya que el contenido neto promedio (volumen) de dichas muestras, alcanzaría medidas inferiores a las condiciones aceptables para el promedio. Que a juicio de la denunciada, el Informe en que se basa la denuncia del SERNAC fue realizado con infracción a las mismas normas que dicho Servicio estima contravenidas por su defendida, pues al no haberse observado los procedimientos de análisis establecidos por el regulador, las

conclusiones expresadas en el Informe serían del todo antojadizas y especulativas, e incluso harían pensar que en el mismo procedimiento de muestras podrían haberse producido mermas de contenido de carácter involuntarias, que condujeron a que los resultados fueran negativos. Que asimismo, señaló que el Servicio denunciante incurre en error al pretender que el tribunal aplique múltiples multas por los hechos denunciados, pues esto constituiría una vulneración al principio general de derecho conocido como “*non bis in ídem*”, el que prohíbe que el infractor sea sancionado doblemente por un mismo hecho.

TERCERO: Que para efectos de resolver el asunto planteado en estos autos debe señalarse que las partes han controvertido sustancialmente sus dichos, objetando la denunciada el procedimiento al que habrían sido sometidos sus productos y en consecuencia, las conclusiones expresadas en el informe de “*Verificación del Contenido Neto (volumen) en envases de Shampoo comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana*”.

CUARTO: Que la parte denunciante, para efectos de acreditar su versión de los hechos acompañó los siguientes documentos: (1) Informe de estudio de “*Verificación del Contenido Neto (volumen) en envases de Shampoo comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana*”, elaborado en el mes de abril del año 2014, el que rola a fojas 1 a la 39; (2) Informe de Ensayos, SCC-120673 emitido por CESMEC el 31 de marzo de 2014. Dicho informe habría sido solicitado por el Servicio Nacional del Consumidor, respecto de shampoos en envases de 350, 400, 444, 750 y 1000 ml de diferentes marcas, el que rola a fojas 40 a la 59.

QUINTO: Que la parte denunciada, a fin de probar sus dichos acompañó el texto de la norma chilena 2.051 del año 1999, sobre “contenido neto de envases”, el que rola a fojas 101 a la 109.

SEXTO: Que el Tribunal a fojas 151 decretó como medida para mejor resolver, citar a las partes a una audiencia para designar perito, recayendo dicho nombramiento – a fojas 160 - en la Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Universidad Católica (DICTUC). Sin embargo, a fojas 222 la institución antes mencionada no aceptó el cargo,

prescindiendo el Tribunal de dicho medio de prueba y decretando a fojas 223 “autos para fallo”.

SÉPTIMO: Que a fojas 149 la denunciada objetó el documento presentado por la contraria en el comparendo de contestación y prueba, el cual rola a fojas 40 a la 59, señalando que la firma contenida en él no se encuentra autorizada ante notario, ni la persona que lo suscribe habría sido citada a reconocer firma, siendo por lo tanto a su juicio imposible tener claridad respecto a su veracidad, y si efectivamente corresponde a quien se individualiza como suscriptor. Que en razón de ello, solicitó restarle mérito probatorio a dicho documento de acuerdo con la causa legal establecida en el artículo 346 N° 1 del Código de Procedimiento Civil. Que sin perjuicio de lo expuesto por la parte denunciada en torno a la veracidad del documento acompañado por la denunciante, este sentenciador de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, apreciará los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse la prueba documental rendida en estos autos al tenor del estatuto legal antes aludido. Por la razón antes expuesta, es que este sentenciador no dará lugar a la objeción planteada por el Laboratorio.

OCTAVO: Que de acuerdo con lo planteado en el considerando tercero de este fallo, debe tenerse en consideración que el artículo 1698 del Código Civil dispone lo siguiente: *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”*. Que analizados los antecedentes que obran en estos autos, y teniendo en consideración que es la propia denunciada quien alega que habrían existido errores o mermas involuntarias en la elaboración del informe de “Verificación del Contenido Neto (volumen) en envases de Shampoo comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”, este sentenciador estima que dicha alegación traslada la carga de la prueba íntegramente a la denunciada, debiendo acreditar que los procedimientos llevados a cabo por la empresa a cargo del informe antes mencionado no cumplieron con la normativa chilena 2.051 del año 1999, sobre “contenido neto de envases”. Correspondía entonces a la denunciada acreditar la situación de anormalidad alegada por ella, pues de los documentos que rolan de fojas 1

a 59 acompañados por la actora, es posible evidenciar cómo se llevó a cabo la medición de volumen de los productos fiscalizados, sin evidenciarse por este sentenciador cuáles habrían sido las supuestas irregularidades o errores involuntarios alegados por el Laboratorio Ballerina. Que asimismo, debe indicarse que la expresión “carga de la prueba” no sólo significa acompañar antecedentes al proceso, sino que también se traduce en una labor explicativa e ilustradora de cómo el medio de prueba aportado acredita que la pretensión expuesta en el proceso debe ser satisfecha. Que en la especie, la denunciada sólo se limitó a acompañar como probanza la normativa chilena 2.051, sin fundamentar cómo ese documento acredita las supuestas mermas involuntarias en que habría incurrido el organismo a cargo de llevar cabo el informe de ensayos que rola a fojas 40 y siguientes, al momento de analizar y estudiar los productos de la marca Ballerina.

NOVENO: Que en el mismo sentido desarrollado en el motivo anterior, debe señalarse que el Laboratorio alegó en el punto 37 de su escrito de contestación, específicamente a fojas 99, que el estudio referido a los productos denunciados habría incumplido un requisito esencial del procedimiento establecido en la NCh 2051, pues las 32 unidades seleccionadas no pertenecerían a un mismo lote de mercaderías envasadas, como lo exigen los puntos 2.1, 2.2. y anexos A y B de dicha norma, al referirse a “*el promedio del contenido neto de los envases en el lote*”, y “*el porcentaje promedio de envases no conformes en el lote*”. Indicó que de acuerdo con lo anterior, las muestras deben ser tomadas respecto de productos pertenecientes a un mismo lote y no a combinaciones de lotes, cuestión que no se habría verificado en la especie pues de la lectura de las fojas 57 y 59 de autos, se desprende que habrían sido alrededor de 10 lotes diferentes para obtener las muestras de cada formato de productos.

DÉCIMO: Que a juicio del tribunal debe señalarse que el informe de ensayos SCC-120673 que rola a fojas 40 y siguientes, es claro en señalar que el producto estudiado se trató de shampoo en envases de 350, 400, 444, 750 y 1000 ml de diferentes marcas, cuyo tamaño de muestra correspondió a 32 unidades por cada marca y contenido. Por su parte, el informe de “*Verificación del Contenido Neto (volumen) en envases de shampoo*”

comercializados en supermercados de la Región Metropolitana” señala en forma expresa a fojas 6 y 7, punto 6.5 “Muestra”, lo siguiente: “Los envases de shampoo fueron seleccionados de acuerdo a un sondeo previo de mercado realizado en terreno por la Unidad de Monitoreo de Mercado de Sernac, que registró marcas, tipos y formatos del producto en cuestión.

Las muestras definidas fueron adquiridas directamente por funcionarios del Laboratorio CESMEC, durante los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014, en cadenas de supermercados Jumbo, Líder, Monserrat, Santa Isabel, Tottus y Unimarc, de acuerdo a las especificaciones técnicas proporcionadas por el Departamento de Calidad y Seguridad de Productos de SERNAC.

La muestra consideró en total 10 marcas de shampoo, con un tamaño mínimo de 32 unidades muestrales por marca y tipo, e involucró entre 1 y 3 formatos por marca, según disponibilidad en supermercados.

Las unidades muestrales se seleccionaron conforme a lo establecido en la NCh2051.Of1999 “Contenido neto de envases”, con el propósito de cumplir con el criterio de significancia estadística requerida en la normativa de referencia. Para tales efectos, se visitó la cadena de los supermercados mencionados anteriormente, asegurándose de la existencia de un lote de a lo menos 150 unidades por marca y tipo del cual extraer la muestra, en el total de visitas realizadas, seleccionando de las góndolas de cada supermercado los envases necesarios hasta reunir las 32 unidades muestrales requeridas por muestra”.

DÉCIMO PRIMERO: Que el informe de “Verificación del Contenido Neto (volumen) en envases de shampoo comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana” define a fojas 5 la expresión “Lote de envasado” como “el conjunto de unidades de una línea de envasado que corresponden a un turno de envasado (en caso de proceso continuo) o a una carga (producción discontinua) (NCh1650/1.Of84: “Productos alimenticios envasados – Contenido neto, Parte 1: Requisitos”). Que revisada esta última norma, analizadas las alegaciones de las partes, y asimismo de acuerdo a la definición antes descrita, a juicio del tribunal no es posible determinar que la forma en que fue tomada la muestra por la entidad a cargo del control de

calidad de los productos pudiere haber incurrido en un error. En efecto, no es posible evidenciar que la ley exige lo que alega la denunciada, en cuanto a que las muestras tomadas para medir el contenido neto de un determinado producto deben pertenecer a un mismo lote y no a combinaciones de lotes, pues la norma antes transcrita habla de dos tipos de procesos, uno continuo y otro discontinuo. Que por lo tanto, correspondía a la denunciada demostrar e ilustrar lo anterior, pues este sentenciador carece de facultades investigativas para determinar si lo dicho por las partes en el juicio obedece a la realidad, más allá de los antecedentes que las propias partes le han proporcionado. Que en consecuencia, con los documentos que obran en autos y dada la tecnicidad de los términos empleados y de la materia de que se trata, este sentenciador no ha podido establecer que se haya infringido alguna norma en el proceso de verificación de contenido neto de los productos analizados por CESMEC.

DÉCIMO SEGUNDO: Que del análisis de los antecedentes que obran en estos autos, y en virtud de las normas de la sana crítica que gobiernan la apreciación de la prueba en esta materia, es posible dar por acreditadas las infracciones que se denuncian a fojas 60 y siguientes, por lo que se establece que **LABORATORIOS BALLERINA LTDA.** infringió los artículos 3º inciso 1º, letra b); 19, 23 inciso 1º, 29 y 33 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con la legislación de "*Contenido Neto de Envases*" que regula la NCH 2051 del año 1999, al no cumplir en sus productos "*Ballerina, Quillay y Canela*" y "*Ballerina, Manzanilla, Cabello Claro*", ambos de 1 litro, con la normativa vigente relativa a los procesos de envasado de los mismos respecto de la variable "*contenido neto*", puesto que ha quedado demostrado que dichos productos se expendieron en condiciones distintas a las informadas a los consumidores, impidiéndoles con ello conocer en forma clara la correcta rotulación de los productos que estaban adquiriendo, e induciendo de esa manera a error o engaño sobre los mismos. Por lo anterior se acogerá la denuncia de fojas 60 y siguientes.

DÉCIMO TERCERO: Que en cuanto a la solicitud de la parte denunciada de rechazar la aplicación de condenas por cada una de las infracciones constatadas en estos autos, debe señalarse que la Ley N° 19.496,

establece sanciones generales y particulares dependiendo del tipo de infracción de que se trate, sin que exista una norma en ese cuerpo normativo que establezca, como sí ocurre en la Ley N° 18.290 de Tránsito, que en caso de existir varias infracciones, solo deba sancionarse al infractor con aquella más gravosa. Por el contrario, el legislador tuvo cuidado en establecer que determinadas infracciones se sancionarán con una pena especial, distinta a la norma general establecida en el artículo 24, inciso 1°, de la Ley N° 19.496, por lo que al momento de fijar la multa a la que será sancionada la denunciada, este sentenciador se ajustará al criterio diferenciado recién descrito. En efecto, el inciso primero del artículo 24 del texto normativo en análisis, establece que *“las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 UTM, si no tuvieren señalada una sanción diferente”* y, el artículo 29 de la misma ley cuando se refiere a la rotulación, especifica una multa de 5 a 50 UTM.

Por estas consideraciones, y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 8, 9, 14, 18 y 23 de la ley N° 18.287; artículo 13 de la ley 15.231; y artículos 3° inciso primero, letra b); 19, 23 inciso primero, 24, 29 y 33 inciso primero, todos de la ley N° 19.496, se declara:

A) Que se acoge la denuncia presentada a fojas 60 y siguientes, y en consecuencia se condena a **LABORATORIOS BALLERINA LTDA.**, representada legalmente por don **JUAN CARLOS VON UNGER DE LA CRUZ**, ya individualizados, a pagar una multa equivalente en pesos ascendente a **10 UTM** (diez Unidades Tributarias Mensuales), según se razonó en el motivo 12° por infringir los artículos 3° inciso 1° letra b), 19, 23 inciso 1° y 33 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496, en relación con la NCH 2051 del año 1999 sobre *“Contenido Neto de Envases”*.

Si no se pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, se le despachará a su personero orden de reclusión por 13 noches, por vía de sustitución y apremio, de acuerdo al artículo 23 de la ley 18.287.

B) Que en cuanto a la infracción al artículo 29 de la Ley N° 19.496, este sentenciador condena a **LABORATORIOS BALLERINA LTDA.**, representada por don **JUAN CARLOS VON UNGER DE LA CRUZ**, ya individualizados, a pagar una multa equivalente en pesos ascendente a **10 UTM** (diez Unidades

Tributarias Mensuales), según lo razonado en el considerando 12°, que deberá pagarse dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la ley 18.287, si no lo hiciere.

C) Que se condena a la denunciada Laboratorios Ballerina Limitada al pago de las costas de la causa, accediendo de esta manera a lo solicitado por la denunciante en su libelo.

D) Que se rechaza la objeción documental planteada por la denunciada a fojas 149, en razón a lo expuesto en el considerando 7° de este fallo.

Rol 44.137/AA

Dese cumplimiento por la señora Secretaria (S) del Tribunal a lo ordenado en el artículo 58 bis de la ley 19.496, debiendo remitir al SERNAC copia autorizada de esta sentencia una vez ejecutoriada.

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE A LAS PARTES PERSONALMENTE O POR CEDULA. Para tal efecto, se designa al funcionario de este tribunal don Sergio Alarcón Fuentes, en calidad de receptor conforme al artículo 8° de la ley 18.287.

Dictada por el Juez Titular don **Juan José Correa González**

Autoriza la Secretaria (S) doña **Carolina Valdebenito Negri**

FECHUTO	JUZGADO POLICIA LOCAL
FECH	092405000-4
NOMBRE	LABORATORIO BALLERINA
DIRECCION	ESCOBAR WILLIAMS 190
Q INGRESO N°	3397

FOLIO	13025 - 0
FECHA	23/12/2015
CAJA	97
COMUNA	CERRILLOS
FECHA O.I.	23/12/2015

CONCEPTO
ROL 44137, DENUNCIA INFRACCIONAL LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR - CANCELA ROL N°2014-44137-A

Denominación	Cuenta	Valores (\$)
INFRACCIONES VARIAS	115-08-02-001-999-003	899,100
SUB TOTAL		
INTERES		
MULTA		
TOTAL		899,100

Unidad graduada
CARGO POLICIA LOCAL
Grado
TEMORA

VERO MUNICIPAL

CONTRIBUYENTE

ESORERIA MUNICI. AL CERRILLOS
CAJA.

3 23 DIC 2015 3
PAGADO

UNIDAD GIRADORA

CAJERO MUNICIPAL

FORMA DE PAGO EFECTIVO

CHEQUE

COPIA: JUZGADO

Principal: Como se puede, certificar
Secretario (S) del Tribunal lo que
corresponde; al Ocho: Como se puede,
Otro del Solicitante

[Signature]
(S)

[Signature]

EPILLOS, TRES DE MARZO DE DOS MIL DIECISEIS.
EPÍFICO QUE LA SENTENCIA DE AUTOS
E ENCUENTOS FIRME Y EJECUTORIOS
OL N° 44137-AA

[Signature]
(S)