

20 SET. 2016

CAUSA ROL 16.115-E

REGION DE TARAPACA

Fojas 145-ciento cuarenta y cinco

IQUIQUE, veinte de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS: Como se pide, certifique el Secretario (S) del Tribunal, lo que en derecho corresponda.
Notifíquese.


SECRETARIO(S)
JUEZ (S)SERNAC REGION TARAPACA
OFICINA DE PARTESFecha: 20 10 16
Folio: 153 Línea: 650
Obs: MPA

IQUIQUE, veinte de septiembre de dos mil dieciséis.

Certifico que a esta fecha, la resolución de fojas 143 de autos, se encuentra firme y ejecutoriada. Doy fe.


SECRETARIO (S)

ENE. 2017
Causa Rol N° 16.115-E
CERTIFICO que la presente es copia
fidel y original que he tenido a la vista

Iquique, a uno de abril del año dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por doña ANA MARIA LUKSIC ROMERO, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGION DE TARAPACÁ, ambos domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de esta ciudad y comuna de Iquique, en contra de SOCIEDAD COMERCIAL E INDUSTRIAL R.M.C. LTDA., RUT.:76.162.810-0, representada por don RAÚL LOPEZ ZARATE, cédula de identidad N°9.171.297-0, ignora profesión u oficio, o quien lo subrogue o represente, para este efecto domiciliado en calle Almirante Latorre N°1055 de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: La denunciante expone que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ha constatado que Sociedad Comercial Cristalina Ltda., ha infringido disposiciones de la Ley 19.496, señala que el origen de la denuncia se encuentra en el informe titulado "Estudio de precios y evaluación de rotulación de agua (bidón de 20 litros) envasada y comercializada en Iquique"; "Estudio con perspectiva e información Regional", elaborado y aprobado por esta repartición pública, en el mes de junio del año 2015, el objeto del estudio es realizar un estudio de los precios de la recarga de agua (bidón 20 litros) envasada y comercializada en la ciudad de Iquique y establecer un diagnóstico sobre los aspectos de rotulación de estos bidones, que permita evidenciar las falencias de información entregada a la comunidad local; el muestreo del estudio consto de las siguientes etapas: Sondeo de mercado, realizado por funcionarios de la Dirección Regional de Tarapacá haciendo un catastro de las empresas en la ciudad de Iquique que ofertaban el producto en estudio y la adquisición de muestras, verificadas los días 22, 23 y 24 de junio del año 2015, en la especie fue

adquirido al proveedor, con fecha 23 de junio del año 2015 mediante boleta N°106864 un bidón de 20 litros de "AGUADELZAR" al proveedor SOCIEDAD COMERCIAL E INDUSTRIAL R.M.C. LTDA, que de acuerdo a los distintos criterios de evaluación del estudio se desprende el cumplimiento del producto en cuanto: "al criterio 11 en relación al Reglamento Sanitario de Alimentos DS 977/96, Artículo 107 letra K) entrega de instrucciones para el almacenamiento", que se complementa con la disposición contenida en el artículo 14 número 11 del Decreto N°297 de 1992 del Ministerio de Economía, que aprueba el Reglamento de Rotulación de productos alimenticios envasados, indica la denunciante que están comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, grandes, medianas o pequeñas por lo que el SERNAC ha decidido formular la presente denuncia. Como fundamentos de Derecho esgrime el artículo 1 número 3, artículo 3 letra b), artículo 3 letra d), artículo 23 inciso primero, artículo 29 de la Ley 19.496; artículo 107 letra K) del Decreto N°977 de 1996 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Sanitario de Alimentos; artículo 14 N°11 del Decreto N°297 de 1992 del Ministerio de Economía que aprueba el Reglamento de rotulación de productos envasados; agrega que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción; señala que la denuncia interpuesta en atención de verse vulnerado el interés general de los consumidores, artículo 58 de la Ley 19.496; advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 8, rola copia simple de Resolución N°143, de fecha 31 de diciembre del 2014, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 16, rola copia simple de Resolución N° 197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 22, rola copia autorizada de boleta N° 33100, emitida con fecha 23/6/2015 por Sociedad Comercial e Industrial R.M.C. Ltda.

A fojas 23 y siguientes, rola copia simple de documento denominado estudio "Estudio de precios y evaluación de rotulación de agua (bidón de 20 litros) envasada y comercializada en Iquique"; "Estudio con perspectiva e información Regional", aprobado con fecha 30.06.2015.

A fojas 48, rola que comparece don Raúl Zarate López, contador auditor, domiciliado en Vivar N°1656 de Iquique, quien exhortado a decir verdad expone que en su calidad de representante legal de Sociedad Comercial e Industrial R.M.C. Ltda., viene en No Ratifica la denuncia interpuesta a fojas 1 y siguientes, agregando que son una institución fiscalizada por el Servicio de Salud siempre cumpliendo con las reglamentación y exigencias solicitadas, indica que la empresa lleva 18 años funcionando como planta purificadora de agua, por lo que si existe alguna de situación de incumplimiento lo desconocían por cuanto siempre han actuado apegado a la norma, y si hubiese existido una anomalía en el etiqueta esta ha sido un error involuntario.

A fojas 50, rola escrito de declaración indagatoria de la parte denunciante.

A fojas 69, rola Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante representada por su apoderado la abogada doña Marlene Peralta Aguilera, y de la parte denunciada representado por su apoderado don Juan Mandarelis Gandolfo. La parte denuncia contesta por escrito la denuncia de autos, solicitando su rechazo. **CONCILIACION:** Esta no se produce; **PRUEBA:** El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como hecho sustancial, pertinente y controvertido: "Efectividad del hecho denunciado". **PRUEBA TESTIMONIAL:** No se rinde; **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante ratifica los documentos

24 FEB 2017

CERTIFICO que la presente es
fidel del original que he tenido a la vis

acompañados en el denuncia de autos, y viene en acompañar con citación Anexo fotográfico de bidón de agua de 20 litros, cuyo nombre de fantasía es "Agua del Zar, CD que contiene 36 elementos y un anexo fotográfico, copia simple de ordinario N°1004 de fecha 20.10.2015, de Sernac, copia simple de respuesta de fecha 30.10.2015, recibido por Sernac suscrita por don Raúl Zárate López. La parte denunciada acompañó 1. Copia de Ordinario 1004, de fecha 20.10.2015, 2. Copia de carta de fecha 30.10.2015 enviada por don Raúl Zarate López, en representación de la sociedad denunciada, 3. Copia de ordinario N°1964, de fecha 27.11.2014 y dos informes de laboratorio anexos a Seremi de Salud de Tarapacá, 4. Listado de chequeo de buenas prácticas de manufacturas N°1505 de fecha 25.04.2013, 5. Acta de toma de muestras de fecha 04.10.2011, 6. Copia lista de chequeo de buenas prácticas de manufacturas N°39 de fecha 04.10.2011, 7. Ejemplar de la etiqueta que en la actualidad dispone la denunciada, 8. Fotografías de dos bidones de 20 litros, rotulados Agua del Zar, 9. Copias de inspección efectuada por el Departamento de Inspección Sanitaria de la Seremi de Salud de Tarapacá de fecha 25.01.2013, 09.06.2011, 29.11.2012, 19.06.2009, 31.05.2010, 11.01.2003, 23.09.2003, y 23.09.2004, 10. Copia de la escritura pública de constitución de Sociedad Comercial e Industrial RMC Ltda. **DILIGENCIAS:** La parte denunciante solicita: 1. Que, se fije Audiencia de percepción documental, 2. Que, se decrete inspección personal de Tribunal en la oficina regional de Sernac, para examinar y analizar personalmente bidón de agua, en subsidio que se fije audiencia de exhibición de bidón de agua, la parte denunciada solicita que se decrete Inspección personal del Tribunal en las dependencias de la parte denunciada.

A fojas 57, rola escrito de contestación de denuncia infraccional de la parte denunciada de autos.

A fojas 128, rola acta de Audiencia de Percepción Documental de imágenes contenidas en CD., y Audiencia Exhibición de producto, bidón de 20 litros "Agua del Zar".

A fojas 130, rola que el Tribunal provee en merito del proceso y conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287 se decreta, causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por doña ANA LUKSIC ROMERO, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, en contra de SOCIEDAD COMERCIAL E INDUSTRIAL R.M.C. LTDA., representada por don RAÚL LÓPEZ ZÁRATE, en atención de verse vulnerado los artículos 1 número 3, artículo 3 letra b), artículo 3 letra d), artículo 23 inciso primero, artículo 29 de la Ley 19.496; artículo 107 letra K) del Decreto N°977 de 1996 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Sanitario de Alimentos; artículo 14 N°11 del Decreto N°297 de 1992 del Ministerio de Economía que aprueba el Reglamento de rotulación de productos envasados.

SEGUNDO: Que, el Servicio Nacional del Consumidor indica que el origen de la denuncia se encuentra en el informe titulado "Estudio de precios y evaluación de rotulación de agua (bidón de 20 litros) envasada y comercializada en Iquique"; "Estudio con perspectiva e información Regional", elaborado y aprobado por esta repartición pública, en el mes de junio del año 2015, el objeto del estudio es realizar un estudio de los precios de la recarga de agua (bidón 20 litros) envasada y comercializada en la ciudad de Iquique y establecer un diagnóstico sobre los aspectos de rotulación de estos bidones, que perta evidenciar las falencias de información entregada a la comunidad local; el muestreo del estudio consto de las siguientes etapas: Sondeo de mercado, realizado por funcionarios de la Dirección Regional de Tarapacá haciendo un catastro de las empresas en la ciudad de Iquique que ofertaban el producto el producto en estudio y la adquisición de muestras, verificadas los días 22, 23 y 24 de junio del año 2015, en la especie fue adquirido al proveedor, con fecha 23 de junio del año 2015 mediante boleta N°106864 un

bidón de 20 litros de "Agua del Zar" al proveedor Sociedad Comercial Cristalina Ltda., que de acuerdo a los distintos criterios de evaluación del estudio se desprende el cumplimiento del producto en cuanto "al criterio 11 en relación al Reglamento Sanitario de Alimentos DS 977/96, Artículo 107 letra K) entrega de instrucciones para el almacenamiento", indica que están comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, grandes, medianas o pequeñas por lo que el SERNAC ha decidido formular la presente denuncia.

TERCERO: Que, la parte denunciante contestó por escrito a la denuncia de autos señalando: 1) Que, la empresa es fiscalizada de forma continua por la empresa por el Servicio de Salud, siempre se ha procurado cumplir con todas las exigencias y reglamentaciones, 2) La empresa en la ciudad de Iquique tiene 19 años de funcionamiento, y ésta es la primera vez que reciben este tipo de reclamos, 3) Indica que les sorprende la denuncia pues el Servicio Nacional del Consumidor en Octubre del 2015 les notifico respecto de la anomalía en el informe nutricional de la etiqueta, el cual fue respondido y aclarándose con documentación pertinente dicha situación; 4) Que respecto del etiquetado del agua purificada se basó en el informe N°IAG-13638, emitido por la división de química y alimentos CESMEC, de 30 de julio de 2012, en que se solicitó para poder indicar el nivel de electrolitos en nuestro etiquetado a solicitud del Servicio Nacional de Salud de Iquique; 5) Agrega que la denuncia les causa molestia en razón de que perciben que se quiere perjudicar a la empresa por las expresiones planteadas que la empresa intención de dañar a sus clientes, cuando en realidad siempre han tratado de cumplir con la normativa vigente y prestar un buen servicio, fue en el mes de noviembre que por medio de las redes sociales y la prensa nos enteramos que nuestra empresa aparece en un listado en que su etiquetado no cumple con la información respecto el bodegaje y almacenamiento, por lo que se instruyó al proveedor de las

etiquetas que agregara la leyenda "mantener en lugar fresco seco, no exponer al sol", la cual se encuentra en proceso de cambio de etiquetado; 6) Expone que el rol de Sernac junto con ser fiscalizador debe ser también educativo, por lo que un simple aviso de incorporar dicha leyenda habría permitido subsanar dicha situación de inmediato; 7) Indica que la denunciante invoca como antecedentes de Derecho que no se recibió información veraz y oportuna, pero no señala los motivos del porque no se recibió, los antecedentes previos y la infracción no coinciden con el fundamento de Derecho posteriormente dado.

CUARTO: Que, la parte denunciante aportó como medio de prueba en autos: 1) Copia simple de documento denominado estudio "Estudio de precios y evaluación de rotulación de agua (bidón de 20 litros) envasada y comercializada en Iquique"; "Estudio con perspectiva e información Regional", aprobado con fecha 30.06.2015; 2) Copia certificada de boleta N°106864 emitida por Sociedad Comercial Cristalina Limitada; 3) Anexo fotográfico de bidón de agua de 20 litros, cuyo nombre de fantasía es "Agua del Zar, que contiene 38 fotografías; 4) Copia simple de ordinario N°1004 de fecha 20.10.2015, de Sernac; 5) Copia simple de respuesta de ordinario N°1004, fecha 30.10.2015, enviado por don Raúl Zarate López.

QUINTO: La parte denunciada acompañó como medios de prueba: 1) Copia de Ordinario 1004, de fecha 20.10.2015; 2) Copia de carta de fecha 30.10.2015 enviada por don Raúl Zarate López, en representación de la sociedad denunciada; 3) Copia de ordinario N°1964, de fecha 27.11.2014 y dos informes de laboratorio anexos a Seremi de Salud de Tarapacá; 4) Lista de chequeo de buenas prácticas de manufacturas N°1505 de fecha 25.04.2013, 5) Acta de toma de muestras de fecha 04.10.2011; 6) Copia lista de chequeo de buenas prácticas de manufacturas N°39 de fecha 04.10.2011; 7) Ejemplar de etiqueta nueva de "Agua del Zar" en que cual subsanó omisión objeto de la denuncia de autos; 8) Fotografías de dos bidones de 20 litros, rotulados Agua del Zar; 9) Set de copias de inspecciones efectuadas

10 ENE. 2017

por el Departamento de Inspección Sanitaria de la Seremi de Salud de Tarapacá de fecha 25.01.2013, 09.06.2011, 29.11.2012, 19.06.2009, 31.05.2010, 11.01.2003, 23.09.2003, y 23.09.2004.

SEXTO: Que, consta en acta de Audiencia de exhibición del producto que el producto no proporciona al público consumidor las instrucciones para su almacenamiento, no existe en el rotulado adosado al bidón ni en ninguna otra parte de este, alguna información sobre la forma de almacenar o mantener el producto, además la parte denunciada no realizo observación alguna respecto del bidón acompañado

SEPTIMO: Que, el artículo 107 letra k) del Decreto N°977 de 1996 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Sanitario de los Alimentos establece que: *“Todos los productos alimenticios que se almacenen, transporten o expendan envasados deberán llevar un rótulo o etiqueta que contenga la información*

siguiente: k) instrucciones para el almacenamiento, además de la fecha de duración mínima se debe indicar en la etiqueta las condiciones especiales que se requieran para la conservación del alimento, si de su cumplimiento depende la validez de la fecha de duración mínima. En caso de que, una vez abierto el envase, el producto necesite de refrigeración u otro ambiente especial, deberá también señalarse en la rotulación”.

OCTAVO: Que, el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece: *“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;”.*

NOVENO: El artículo 29 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, establece: *“El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendo o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales”.*

DECIMO: Que, de acuerdo a los antecedentes ^{que la presente es copia} ~~allegados~~ ^{de este proceso,} en especial copia legalizada de boleta emitida por la denunciada, de fecha 23 de junio del año 2015, anexo fotográfico compuesto por 38 fotografías, no objetadas por la contraria en autos y Acta de Audiencia de Inspección Personal del Tribunal, permiten presumir a esta Magistratura con la gravedad y presión suficientes que es efectiva la infracción materia de autos, toda vez que funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor realizaron la adquisición efectiva de muestras para el informe titulado "Estudio de precios y evaluación de rotulación de agua (bidón de 20 litros) envasada y comercializada en Iquique"; "Estudio con perspectiva e información Regional", en el cual se logró constatar que el producto ofrecidos al público por parte de la proveedora denunciada, no cumplió con la normativa legal respecto de la información básica comercial respecto de las instrucciones de almacenamiento del bien ofrecido a los consumidores.

DECIMO PRIMERO: Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 1 N°3; 3 letras B; 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y la Ley 18.287 de Procedimiento ante estos mismos Tribunales

SE RESUELVE:

A) HA LUGAR a la denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE TARAPACA, SERNAC**, y SE **CONDENA** a **SOCIEDAD COMERCIAL E INDUSTRIAL R.M.C. LTDA.**, representada por don **RAÚL LOPEZ ZARATE**, al pago de una multa moderada de **10 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio fiscal como responsable de la infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los

Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en contra del respectivo representante legal.

B) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de esta al Servicio Nacional del Consumidor.

C) Notifíquese.

Iquique, de de 20.....
CERTIFICO: que la presente es copia
fidel del original que he tenido a la vista

Sentencia dictada por la Sra. Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña ERIKA BRIONES GALVEZ.

Autoriza el Sr. Secretario Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña RAÚL HIDALGO MARCEL.