

Providencia, a veinticinco de mayo de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 26 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **NESTLE CHILE S.A.**, Rut N°90.703.000-8, representada legalmente por Pablo Miguel Devoto, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Las Condes 11.287, Las Condes, por infracción a los artículos 3° inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por doña Elita Alcántara Jiménez, quien el día 5 de diciembre de 2013 se dirige a la Farmacia Cruz Verde ubicada en avenida Tobalaba 4507, Providencia, con el objeto de comprar varios productos, entre los cuales adquirió un tarro de leche Nan 1 LComfortis de 900 gramos, marca Nestlé, para ser consumida por su hija de tres meses de edad; al día siguiente, habiendo consumido el producto señalado, la menor presenta diarrea, vómitos y malestar en general. El día 8 de diciembre de 2013, preocupada por la persistencia de los síntomas, la Sra. Alcántara lleva a su hija al Servicio de Salud más cercano, SAPU Lo Hermida, ubicado en avenida Santa María 6066, Peñalolén, efectuada la revisión médica correspondiente, se le diagnostica “presencia de signos de intoxicación alimentaria”, de acuerdo al denominado “Dato de Atención Urgencia”, emitido por el médico tratante. Debido a la gravedad de los síntomas, la menor es trasladada de urgencia al Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna, en el lugar se le realizan una serie de exámenes con el objeto de determinar con precisión la enfermedad que presentaba y el origen de la misma, luego de una minuciosa investigación, se concluye que la menor presenta “síndrome diarreico agudo sin deshidratación, producto de una intoxicación alimentaria”, es por ello que el mismo hospital procede a enviar el tarro de leche consumido por la menor al Servicio Dietético de Leche (SEDILE), tras lo cual la nutricionista respectiva informa que al preparar una mamadera del producto, se comprueba que efectivamente la fórmula presenta



mal sabor y olor, como consta en el Boletín de Atención de Urgencia. Se solicita a la Seremi de Salud de la Región Metropolitana un informe técnico que logre determinar el estado del tarro de leche en cuestión.

A fojas 47, José Luis Tagle Moreno, abogado, en representación de Nestlé Chile S.A., ambos domiciliados en avenida Las Condes 11.287, Las Condes, confiere patrocinio y poder al abogado Andrés Salas Retamal, domiciliado en avenida Isidora Goyenechea 2800, piso 42°, Las Condes, y poder a la abogada María Cristina Busquets Kittsteiner, del mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 63 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Nestlé Chile S.A. contesta la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 50 a 57. Sostiene la imposibilidad de que el producto NAN 1 LComfortis de 900 gramos, elaborado por Nestlé, haya sido comercializado siendo defectuoso, y rechaza categóricamente las imputaciones. El proceso productivo que posee Nestlé es el de la más alta calidad, con experiencia de más de 60 años en el mercado de las fórmulas infantiles, el olor y aroma se pueden ver afectados por condiciones de almacenamiento inadecuadas, como por ejemplo: trasvasije del contenido en el hogar a otro envase; mantener destapado el envase; mala manipulación del envase, originando la presencia de abolladuras que puedan producir microperforaciones, las cuales permiten el ingreso de oxígeno y humedad al producto. Que Nestlé intentó en cinco oportunidades contactarse con la consumidora, lo que no fue posible, por lo que no se ha tenido acceso al producto cuestionado, como tampoco se cuenta con la información exacta del número de lote, no pudiéndose efectuar la trazabilidad del producto. La fórmula NAN es fabricada en México por Nestlé México S.A. de C.V., e importado a Chile por Nestlé Chile S.A., tal como todos los productos alimenticios ingresados a nuestro país, el producto NAN debe cumplir con los estándares legales impuestos por el Código Sanitario, RSA y demás normas pertinentes sobre internación y destinación aduanera, siendo inspeccionada cada partida que ingresa al país. Finalmente, señala que la percepción de "mal olor y sabor" de una fórmula infantil es algo subjetivo, que no dice relación

con la calidad y/o condiciones del producto; usualmente, las fórmulas infantiles no son de sabores y/o olores de agrado para los adultos, pero esto es irrelevante para la determinación de la inocuidad o no del producto.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

La tacha formulada en contra del testigo Ángel Bastián Liberona Ortiz, por la causal N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

Como medida para mejor resolver, se ofició a la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región Metropolitana, fojas 68.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

Sobre la tacha:

1.- Que, Ángel Liberona Ortiz, nutricionista, declara trabajar en Nestlé en el área de Servicio al Consumidor, por lo que se dan las circunstancias para considerar que carece de la imparcialidad que la ley exige a los testigos, en consecuencia el Tribunal deberá acoger la tacha en su contra, sin perjuicio del valor probatorio que se le dé a su declaración de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

En materia infraccional:

2.- Que, como se ha visto, el Sernac denuncia a la empresa Nestlé Chile S.A. por una intoxicación alimentaria que habría sufrido una lactante, luego de haber ingerido la fórmula NAN 1 LComfortis de 900 gramos.

3.- Que, a juicio de este Tribunal resulta fundamental conocer el resultado del informe emitido por la SEREMI de Salud de la Región Metropolitana, es por ello que como medida para mejor resolver se ofició al respecto.

4.- Que, según consta en el proceso, sólo se obtuvo una respuesta vía correo electrónico, documento que se encuentra agregado a los autos a fojas 74 a 78. Se señala que en atención a la solicitud de fiscalización, presentada a través del Sistema de Trámite en Línea, presentación N°1489820, relacionada con la compra de fórmula láctea en polvo, marca NAN de Nestlé, que habría causado malestares gastrointestinales a una menor luego de su consumo, esta Autoridad Sanitaria informa que personal técnico concurrió al establecimiento donde se habría adquirido el producto, ubicado en avenida Tobalaba 4507, Ñuñoa, procediendo a revisar las fórmulas lácteas en expendio, las cuales presentaban sus características organolépticas normales, adecuadas

condiciones de mantención y fechas de caducidad vigentes. La muestra aportada fue analizada en el Laboratorio de Salud Ambiental, “resultó conforme con el Reglamento Sanitario de los Alimentos, por lo que no fue constatado el motivo del reclamo”.

5.- Que atendido lo antes expuesto, esta sentenciadora concluye que no se ha acreditado infracción atribuible a la denunciada, por lo que en definitiva no se acogerá la denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

- A. Que se acoge la tacha en contra del testigo Ángel Liberona Ortiz.
- B. Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 26 y siguientes. Sin costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE

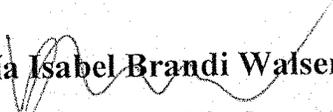
ROL N°26.985-7-2014

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Subrogante, **Silvana Costa Moreno.**



CERTIFICO: Que, en contra de la sentencia de fojas 80 y siguientes de fecha 25 de Mayo de 2015, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Prov. 30 de Junio de 2015


Maria Isabel Brandi Walsen
Secretaria Titular

