REGISTRO DE SENTENCIAS
20 ENE. 2017
REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, once de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Doña Ana López Ojeda, domiciliada para estos efectos en Arturo Prat N°350, oficina 505 , de Temuco, deduce querella por infracción a la ley 19.496, en contra de COCA COLA EMBONOR S.A. representada por don Héctor Muñoz Escada, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Manuel Recabarren N°02850, de Temuco, que funda en que el día 10 de abril de 2015 adquirió en el negocio de alimentos de doña Elizabeth Alvarado Saravia, ubicado en Pasaje G N°0808, de Temuco, una bebida "Coca Cola" de 2,5 litros, envasada en la planta de Temuco, calle Manuel Recabarren N°02850.

Agrega que abrió la bebida, procedió a servir el primer vaso y, al bajar el nivel del contenido, pudo apreciar un cuerpo extraño pegado en el interior, situación que era imposible poder apreciarla antes de abrir y proceder a su consumo, esto por el color del producto (negro) por lo que sólo una vez que baja su nivel se puede ver el cuerpo extraño, no propio de la bebida.

Señala que, posteriormente, el mismo 10 de abril, llevó el producto al Servicio de Salud Araucanía sur, con el objeto de obtener de ellos ayuda y una explicación científica acerca de qué elementos contenía en su interior la bebida, pero, lamentablemente, en dicho servicio han cambiado su postura y su brillante criterio es que si el producto viene abierto no realizan ningún análisis, lo que deja a los consumidores en la más completa indefensión. En este contexto y ante la negativa ya relatada, concurrió a una Notaría para que le tomen fotos al envase de bebida y con esto evitar que le señalen que manipuló el producto. En la notaria, a las 13:50 horas del 10 de abril se certifican dos fotografías de la bebida con el cuerpo extraño en su interior.

Expresa que, de acuerdo a los hechos narrados, no queda sino concluir que no se respetó su derecho a la seguridad en el consumo de la bebida Coca Cola, envasada por Coca Cola Embonor S. A. Temuco. Por las características inherentes al objeto hallado al interior de la compra no queda sino concluir que la querellada tampoco respetó su derecho a la protección de la salud, lo que supone que la empresa no tomó los resguardos mínimos necesarios para evitar lo sucedido, lo que hace concluir que es una práctica habitual de dicha empresa, exponer la salud de sus consumidores a un riesgo.

Indica que, como es seguro la querellada, como lo ha hecho antes, en su defensa alegará que es prácticamente imposible que en el proceso de embotellado y posterior salida de fábrica el producto egrese en condiciones no aptas para el consumo, en atención a su tecnología y controles con los que cuenta. Respecto de este punto resume causas judiciales y administrativas en las que la empresa habría sido condenada, lo que a su juicio deja en evidencia

que los hechos denunciados son producto de la negligencia con la que la querellada actúa en la fabricación y llenado de su producto, exponiendo la salud de sus consumidores finales.

En cuanto al derecho invoca el artículo 3° letra d) y 23 inciso 1° de la ley 19.496, que reproduce, que considera infringidos y por lo cual debe condenarse a la querellada por la efectividad de haber existido y existir aún un potencial riesgo para su salud, toda vez que en el peor de los casos, aunque no se logre determinar exactamente qué elemento contenía la botella que se le vendió, no puede desconocerse que por tratarse de un cuerpo sólido, perfectamente podría haber tenido consecuencias para su salud, esto porque nadie espera que el interior de una botella de coca cola no contenga otra cosa que...coca cola.

Termina solicitando que se condene a la querellada al máximo de las multas que la ley señala y al pago de las costas.

A fojas 24, don André Gay Schifferli, por la querellada contesta solicitando que la querella sea rechazada en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

En primer término alega la inexistencia de infracción. Señala que es muy difícil a su representada hacerse formalmente cargo de una imputación de responsabilidad infraccional que no contiene fundamento alguno, ni en los hechos ni en las normas legales que regulan la relación de los proveedores del comercio con los consumidores finales.

Sin perjuicio de ello, no se ha acreditado que el producto, que da origen a la denuncia o querella, efectivamente haya tenido en su interior un cuerpo extraño que se haya formado y/o haya sido incorporado en el proceso de producción o envasado en el establecimiento de su representada. Tampoco les consta que la querellante haya concurrido efectivamente hasta la Seremi de Salud a estampar una denuncia y que éste se haya negado a realizar diligencia alguna. Tampoco existe claridad alguna a qué tipo de elemento extraño se trata.

Indica que, menos aún les consta, ni ha podido acreditarse que el supuesto "elemento extraño" (el cual es indeterminado) se haya efectivamente encontrado al interior del producto adquirido, con anterioridad a su venta.

Al respecto se señala que su representada se somete a estrictos estándares de calidad, y es permanentemente fiscalizada por la Secretaría Regional Ministerial de Salud y cuenta con las autorizaciones sanitarias para los efectos de operar su planta de embotellado.

Expresa que resulta relevante el hecho de que la botella se encuentra abierta y al parecer consumida, de manera que no permite determinar con

certeza la responsabilidad de su representada, según ha sido resuelto en casos similares, recientemente, por Tribunales de Justicia y la Autoridad Sanitaria. La circunstancia de que al interior de un envase de Coca-Cola abierto se pueda encontrar cualquier tipo de elemento ajeno al contenido liquido de Coca-Cola, es una alteración de la normalidad, por lo que será la parte contraria a la que le corresponde probar la existencia y origen de dicha anormalidad.

Señala que, en la querella se expresa que la botella se encuentra "abierta", por lo que no se puede hacer responsable a su representada respecto de manipulaciones del producto en forma posterior a la salida de éste, desde la Planta, no estando el mismo bajo su custodia o esfera de responsabilidad. Fácilmente la botella puede ser manipulada por terceros, alterando su composición, contenido, aspecto o calidad, como comúnmente ocurre en estos casos. Con ello, los únicos hechos que se pueden establecer como probados, son las condiciones en las cuales es exhibida por la querellante, una botella abierta, pero de modo alguno que ella hubiere salido de la planta de su representada o comercializada con "algún cuerpo extraño indeterminado" en su interior. Por ello, el objeto de la investigación y, por lo tanto lo que debe probarse, es el momento en el cuál supuestamente ingresó ese cuerpo extraño al interior de la botella, donde el único hecho cierto es que esto ocurrió en forma posterior a la salida de la planta elaboradora, a su venta e incluso consumo. La única posibilidad es que ello ocurrió en forma posterior al embotellado.

Indica que, aceptar como medio de prueba el sólo hecho de entregar una botella abierta con "un elemento extraño" en su interior, da pie para que existan abusos por personas inescrupulosas que pretendan ilegítimos beneficios económicos de la empresa, situación que ha ocurrido en el pasado. Esto mismo se desprende de resoluciones de la Seremi de Salud, en que se ha estimado no sancionar en casos similares al existir botellas o envases abiertos, respecto de lo cual hace un resumen de tres y de un fallo del Primer Juzgado de Linares. En todos ellos el hecho controvertido es el momento de la contaminación de la botella, el cual debe ser precisamente probado conforme a las reglas generales que rigen la carga de la prueba, por parte de la querellante.

Por otra parte, expresa, que resulta suspicaz –y en la práctica imposible- que un objeto del tamaño que se aprecia en la fotografía que acompañó la querellante en su libelo haya ingresado a la botella en la Sala de Embotellado de la Planta Embonor, pues el proceso de llenado es muy hermético para que, *casualmente,* ingrese un objeto de al parecer a lo menos unos centímetros de diámetro a la misma, sin ser detectado incluso por los sensores de máquinas

que custodian el llenado, es decir por el Inspector Electrónico, el cual funciona en base a haces de luces incandescentes que detectan cualquier sustancia que pudiese existir al interior del envase o por las personas que vigilan el proceso; además, es ciertamente imposible que esta suerte de cuerpo extraño, según la demandante "babosa", haya podido desarrollarse en el interior de la botella debido a la composición de la bebida Coca-Cola. En otras palabras, menos creíble se hace la denuncia pues por un tema de posibilidades, la situación descrita no se asemeja con lo que puede ocurrir en la realidad.

Expresa que, la única y remota posibilidad que "ese cuerpo extraño" podría haberse metido en la botella durante el proceso de embotellado (el que, como se dijo, es de muy corta duración) sería en el caso que hubiese existido una falla total en el sistema de Control de Plagas de la Planta, situación que no ha ocurrido nunca ni tampoco ocurrió cuando la botella objeto de la presente querella fue embotellada, según se acredita en el comprobante de Control de Plagas.

Señala que, su representada ha procurado, y por cierto logrado, otorgar a sus consumidores un nivel de seguridad en la elaboración de sus productos a fin de evitar los posibles riesgos que pudiesen afectarles, invirtiendo para ello sumas millonarias y procurando, día a día, que todo su personal se ciña estrictamente a los estándares establecidos. Así, todas las botellas han concluido todo los controles de calidad y esterilidad de las mismas, según se acredita en informe de trazabilidad que se acompaña. La trazabilidad o rastreabilidad es uno de los principios esenciales del nuevo marco jurídico de la seguridad alimentaria. La garantía de trazabilidad, a lo largo de toda la cadena alimentaria, exige a cada sujeto que interviene en el proceso productivo, la obtención de información relativa al perímetro de sus actividades, de modo que la suma del resultado de dichos ejercicios permita conocer con exactitud todos los pasos de la elaboración del producto.

Con todo, se han identificado 3 nociones de trazabilidad: hacia atrás, interna o de proceso, y hacia delante.

La trazabilidad hacia atrás tiene como objetivo la identificación de los productos que recibe la empresa y quiénes son los sujetos proveedores, para conocer qué movimientos han experimentado los productos hasta o desde su origen. Por su parte, **la trazabilidad de proceso o interna** se corresponde con el trato ofrecido a los productos en el interior de la empresa, con independencia que éstos sufran o no una transformación y devengan nuevos productos. Finalmente **la trazabilidad hacia delante** debe identificar el producto objeto de entrega o expedición y el cliente inmediato al que se

entrega, con especial atención a la empresa o sujeto responsable de la recepción física del producto.

En este caso dicho proceso se ha cumplido, especialmente en aquellas etapas que dice relación con la esterilidad y calidad de la botella cuestionada, la que pasó favorablemente los controles del proceso de embotellado, en especial el referido al lavado y al control PAM (prueba de azul de metileno), los cuales acreditan la calidad, limpieza y esterilidad de esta botella específica, y por ende la ausencia de "cuerpo extraño" en ella, de manera previa a la comercialización.

Su representada ha dado cumplimiento cabal al D.S. N°977/96 del Ministerio de Salud, Reglamento Sanitario de Los Alimentos, Artículo 18, que expresa: " El equipo y los recipientes que se utilicen en la recolección y la producción de alimentos deberán construirse y conservarse de manera que no constituyan un riesgo para la salud. Los envases que se reutilicen deberán ser de material y construcción tales que permitan una limpieza fácil y completa. Deberán limpiarse y mantenerse limpios y, en caso necesario, desinfectarse. Los recipientes usados para materias tóxicas deberán ser identificados y no podrán utilizarse para alimentos."

En el mismo sentido se ha dado cumplimiento por el artículo 128 del mismo cuerpo legal que señala: "Se permite el empleo de envases de retorno siempre que sea posible efectuar una correcta higienización de los mismos antes de usarlos nuevamente. La limpieza de dichos envases debe ser completa, debiendo éstos desecharse cuando, debido a su uso o por cualquier otra causa, se hallen alterados."

Indica que, si los argumentos anteriores no fueren suficiente para desestimar cualquier responsabilidad de Embonor, es del caso señalar que su representada cumple con los más altos estándares de higiene y seguridad en el proceso industrial y comercial de embotellado, según se indica a continuación.

Señala que durante el proceso de embotellado de las bebidas gaseosas, en cumplimiento de la legislación sanitaria vigente, los envases son sometidos a los rigurosos controles de calidad contemplados en las normas ISO 9901, HACCP y ISO 22000, con la finalidad de eliminar todo tipo de contaminantes y minimizar riesgos de daño a la salud.

Luego explica como es el proceso de lavado y envasado del producto, con gráficos y explicación técnica del mismo.

Expresa que, en consecuencia y a luz de lo expuesto, quedan absolutamente claros los altos estándares de calidad, higiene y seguridad de su representada, lo que permite concluir:

--No puede acreditarse que "un objeto extraño" haya ingresado a la botella antes de la apertura de la misma efectuada por la querellante.

--La botella cuestionada ha concluido todos los controles de calidad preventivos, según se acredita en informe de trazabilidad.

--Coca-Cola Embonor S. A. emplea en sus procesos el concepto de "BHM" o Buenos Hábitos de Manufactura, por medio de los cuales la Compañía se compromete a producir bebidas de calidad óptima, estables en el tiempo y en condiciones apropiadas que aseguren la inocuidad del consumo humano. Dichos Buenos Hábitos de Manufactura implican construcciones apropiadas, equipos correctamente diseñados y mantenidos, entrenamiento adecuado para el personal, procedimientos conocidos, a fin de producir bebidas de calidad estandarizada, en plantas productivas diseñadas y mantenidas por expertos.

--Atendido lo anterior a Coca-Cola Embonor S. A. no puede imputársele negligencia en sus procesos productivos; y

--La circunstancia de que al interior de un envase de Embonor se puedan encontrar elementos extraños, es una alteración de la normalidad, por lo que será la parte contraria a la que le corresponde probar la existencia de dicha anormalidad.

A mayor abundamiento, de acuerdo al informe técnico de fecha 26 de octubre de 2012, emitido por el catedrático don Juan Esteban Reyes Parra, magister en Microbiología y Doctor en calidad, seguridad y tecnología de los alimentos, que se adjunta, señala e ilustra que respecto de la probabilidad que bacterias patógenas comúnmente transmitidas por alimentos puedan desarrollarse en bebidas carbonatadas de baja acidez, expone "Basado en la información científica puedo señalar, que teniendo en cuenta las características intrínsecas del producto Coca-Cola, tales como su alta acidez o bajo ph (2.4.-2.6), contenido en CO2 y presencia de preservantes, la convierten en una bebida que puede ser catalogada como de "bajo riesgo sanitario". Esto se debe a que las condiciones señaladas no permiten el desarrollo de bacterias patógenas comúnmente transmitidas por alimentos..." Concluye así "Solo teniendo en cuenta la alta acidez que presenta la Coca-Cola puedo señalar que NO EXISTE NINGUNA PROBABILIDAD que alguno de los patógenos señalados puedan multiplicarse en esta bebida."

Termina solicitando el rechazo de la querella, con expresa condenación en costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1°) Que, doña Ana López Ojeda, interpuso querella por infracción a los artículos 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, en contra de Coca-Cola Embonor S. A., que funda en que el día 10 de abril de 2015, adquirió una bebida Coca-Cola de 2.5 litros, la cual al abrir en su domicilio, a la hora de almuerzo, y servir el primer vaso encontró en su interior un cuerpo extraño pegado en el interior, situación que era imposible de apreciar antes de abrir, por el color (negro) del producto, detectándolo al bajar el nivel. Estima que se ha afectado su derecho a la seguridad en el consumo y se ha visto menoscabada al existir fallas o deficiencias en el producto, que la ha puesto en un potencial riesgo para su salud.

2°) Que, la querellada contestando la querella solicita su rechazo por cuanto se trata de un producto abierto, por lo que no consta a su parte que el elemento extraño se encontraba al interior del envase antes de su venta, debiendo ser la parte querellante quien debe acreditarlo. Señala que en los casos de denuncias por envases abiertos se ha producido el rechazo de parte de los servicios de salud, ante el hecho de que la contaminación pudo producirse después de abierto. Agrega que la trazabilidad o rastreabilidad le permite conocer todos los pasos de la elaboración y envasado del producto. Esta trazabilidad interna, es decir hacia el interior de la empresa, permite asegurar que se ha dado pleno cumplimiento en la esterilidad y calidad de la botella cuestionada, explicando latamente cuál es el proceso de lavado y elección de las botellas que serán llenadas y su proceso de envasado, lo que le lleva a concluir que la aparición del cuerpo extraño es posterior a su proceso de envasado y comercialización. Coca-Cola Embonor S. A. cuenta con altos estándares de calidad y control de sus productos.

3°) Que, la querellante acompañó al proceso fotografías (fojas 2 y 3) de una botella de Coca-Cola con un cuerpo extraño en su interior, las cuales se certificaron por el notario Suplente de la Notaría de don Juan Antonio Loyola Opazo, don Rodrigo Sanhueza Ríos, con fecha 10 de abril de 2015 a las 13:50 horas.

Rindió, además, la prueba testimonial que rola en autos, declarando al efecto a fojas 109, doña Sonia Ojeda San Martín, madre de la querellante, quien señala que conoce los hechos pues es la dueña de casa, estaban en familia y a la hora de almuerzo se compró la bebida en el local de siempre. Se sirvieron los vasos y los primeros no se percataron de nada, se sirvió su hija, su hijo y los dos niños y cuando va a servir de nuevo se percatan del cuerpo extraño en la botella, lo que les ocasionó pánico, los más sensibles vomitaron y hasta ahí quedó el almuerzo. Quedaron con repulsión hacia la bebida, así que no la consumieron.

Declaró también don Claudio Alejandro López Ojeda, hermano de la querellante, quien señala que estaba presente en el almuerzo y consumió el producto. Sirvieron bebida a su hermana, su madre, un sobrino y él, de pronto vio a su hermana actuar extrañamente, retirando la bebida de la mesa, ante lo cual le consultaron porqué hizo eso y les dijo "tranquilo, almuercen y después les cuento", retiró los vasos con bebida inmediatamente; al terminar el almuerzo les comentó y mostró a la vez el contenido de la botella, habiendo en su interior un objeto extraño, piensa que puede ser como una babosa.

4°) Que, la parte querellada acompañó al proceso la siguiente documentación: **1.-** Informa de trazabilidad de fecha 23-09-2015;**2.-** Copia de Certificaciones ISO 9001, ISO 14001, ISO 22.000, OHSAS 18001:2007 y certificación SGS-FSSC 22000;**3.-** Lista de chequeo buenas prácticas mano de Factura Seremi Salud IX Región; **4.-** Informe Técnico emitido por el académico Juan Esteban Reyes Parra, magister en Microbiología, y doctor en calidad, seguridad y tecnología de los alimentos; **5.-** Documento denominado anexo N° 1, descripción del proceso de producción, planta Coca Cola Embonor Temuco; **6.-** Resolución exenta N° J1 05339 del sumario sanitario RIJ N° 1197-2012, Seremi Salud de Temuco; **7.-** Resolución exenta N° J1 06207 del sumario sanitario RIJ N° 588-2011, Seremi Salud de Temuco; **8.-** Resolución exenta N° 005694 del sumario sanitario RIJ N° 587-2011, Seremi Salud de Temuco.

Rindió también la prueba testimonial que rola en autos , declarando don Bernardo Eugenio Merino San Juan, ingeniero mecánico, quien señala que no conoce a doña Ana López Ojeda, pero si el caso, porque trabaja en Coca Cola Embonor, como Jefe de Mantención de la planta Coca Cola Embonor Temuco hace 17 años, en su caso he tenido capacitación en toda la normativa de calidad, inocuidad de productos, y seguridad alimentaria, las normas por las cuales se rigen es OSHAS 18000 y 22.000. El proceso de embotellación parte con la recepción del envase desde el mercado, éste se lleva en pallet a las líneas de producción, la primera etapa es el depaletizado, donde se disponen las cajas con las botellas en su interior en cintas transportadoras, las cajas con las botellas pasan por un túnel de enjuagado con agua, luego se dirigen a la máquina desencajonadora que toma las botellas y las deposita sobre una mesa transportadora, las cajas se dirigen vacías a una máquina lavadora de cajas, en tanto las botellas continúan hacia la máquina decapsuladora, la cual retira la tapa, pasando la botella al primer punto de inspección denominado Alexus, este equipo de detección elimina todas las botellas que pudieran venir con sustancias orgánicas o hidrocarburos, luego la botella continúa a una pre inspección humana donde el visorista retira todas las botellas que tienen excesiva suciedad, daño en la etiqueta, deformación o

elemento extraño. A continuación la botella ingresa a la máquina lavadora de botellas, esta máquina tiene tres estanques: el 1° de enjuague, el 2° y 3° de lavado con una solución cáustica (soda) a una temperatura aproximada de 60 grados Celsius y una concentración de soda de hasta 3%, la botella ingresa al primer estanque a los canastos portabotellas donde es sumergida en el estanque , la botella pasa por el interior siempre en forma vertical, con la boca de la botella hacia abajo donde unos chorros de agua remueven la suciedad exterior que pueda traer en el fondo exterior de la botella, luego la botella ingresa al estanque de soda 2 y 3, donde se sumerge a la solución cáustica con alta temperatura siempre en forma vertical, está sumergida en esta solución aproximadamente entre 7 a 10 minutos, donde finalmente sale a la etapa de enjuague final, en esta etapa unos chorros de soda a una presión de entre 1 y 2 bares enjuaga una a una las botellas, siguiéndola en un tramo recto en tres etapas de enjuague, luego de esto pasa a un enjuague final con los mismos chorros interior y exterior con agua limpia clorada aproximadamente 3 ppm (partes por millón), luego de este proceso de lavado por la naturaleza de los componentes utilizados se asegura que la soda disuelva cualquier materia orgánica que pudiera estar presente en la botella, el tránsito vertical de la botella al interior del estanque asegura la salida de toda la solución, el enjuague final a alta presión asegura la remoción de toda la solución de lavado, entregando a la salida una botella estéril e inocua lista para el proceso de llenado, luego la botella sale de la lavadora y entra a la sala de embotellado. Esta sala es una sala protegida del ambiente exterior que tiene un sistema de presión positiva que es la inyección de aire filtrado que no permite el ingreso del aire o vectores de la atmósfera que la rodea con altos estándares de limpieza que son certificados diariamente por nuestro laboratorio de microbiología. La botella en esta sala se dirige desde la lavadora hacia un segundo punto de inspección humana donde retiran las botellas cuyos atributos estéticos no corresponden a los estándares de Coca Cola, condición de etiqueta, desgaste de la botella o forma de la botella, luego de esta inspección y a pocos metros de la llenadora ingresa a un inspector electrónico que mediante cámaras escanea una a una las botellas en sus paredes interior y exterior, descartando en este punto cualquier botella fuera de estándar. Luego pasa a la etapa de llenado ingresando a la máquina llenadora la cual ingresa el líquido y cuándo ésta logra el nivel requerido es inmediatamente tapada, luego es dirigida hacia la salida de la sala de embotellado, fuera de ésta el equipo codificador imprime en la tapa la fecha de producción, línea y planta productora, seguido de esto, pasa a una tercera inspección humana que controla el nivel de llenado, como última etapa luego de todas las inspecciones

la botella se dirige a la máquina encajonadora depositándola en las cajas previamente lavadas dirigiéndose finalmente a la etapa de paletizado para trasladarla a nuestra bodega de productos, cabe señalar que el tránsito de la botella antes del llenado al interior de la sala se hace por un transporte con una cubierta superior que protege la boca de la botella.

Todos los equipos que participan en el proceso de embotellado son diseñados en su funcionamiento y materiales para el procesamiento de alimentos, por lo tanto, están construidos con componentes de grado alimenticio, y con programa de mantenimiento con personal técnico de planta y personal técnico de los fabricantes de los equipos, especialmente equipos como el Alexus que según la normativa de HACCP es un punto crítico de control, que es mantenido trimestralmente por técnicos del fabricante, así como, el inspector miho, que tiene un mantenimiento anual por el fabricante, en los mantenimientos se cambian de manera preventiva todos los componentes involucrados en la inspección, manteniendo la inspección de acuerdo a sus estándares de calidad, el monitoreo de estos equipos es realizado por el departamento de calidad con verificaciones periódicas de funcionamiento, además, existe un control de todas sus variables por parte del operador de cada uno de los equipos, en el caso de la lavadora cuentan con un programa de mantenimiento que asegura inspecciones periódicas del sistema de control de temperatura y de la batería de carros de enjuague, paralelamente el operador de la lavadora verifica su funcionamiento en cada uno de los turnos de producción.

Se le exhibe documento denominado Informe Técnico Miho David, ante lo cual el testigo señala que corresponde al último mantenimiento realizado al equipo de inspección, que da cuenta del reemplazo de piezas y partes de forma preventiva, ajustes de programas que permiten que el equipo continúe funcionando con un 100 % de confiabilidad, este informe es de fecha 16-03-2015, fecha en que se realizó el mantenimiento.

Respecto de la botella el informe de trazabilidad hace un barrido de todas las etapas de producción desde el ingreso de materias primas hasta la elaboración final, constatando que cada uno de los elementos involucrados en el proceso cumplen con todos sus estándares de calidad, asegurando la producción de un alimento inocuo para el consumidor final.

Se le exhibe el documento denominado Informe de Trazabilidad en cuanto a su contenido e informes y documentos anexos, los que reconoce. Es imposible que una babosa pase el proceso de lavado y esterilización de una botella, dado que la acción de la soda a temperatura sobre la materia orgánica es altamente destructiva, disolviendo todos los elementos de esta naturaleza,

luego los chorros de enjuague de alta presión de soda y finalmente de agua limpia asegura la remoción de cualquier sedimento interior, esto sumado a que el paso de la botella al interior de la máquina es siempre boca abajo.

Se le exhibe al testigo envase de Coca cola de 2.5 litros retornable, ante lo cual señala que reconoce que es un envase de Coca Cola , también ve que la botella está abierta, por lo cual no puede asegurar que el contenido sigue siendo el producto final y se aprecia un elemento pegado al interior, por las características de ese elemento es imposible que pase los controles de lavado y de inspección, por lo cual cree que la botella pudo haber sido manipulada, ya que el sello está violado. Es imposible que dentro de una botella prolifere algún tipo de organismo o microorganismo por dos razones: 1.- por la condición de acidez de la bebida, 2.- por la presencia de CO2, gas que desplaza completamente al oxígeno, impidiendo la formación de bacterias, levaduras y hongos, al respecto existe un estudio de un profesor de la Universidad de Concepción quien realizó una investigación relacionada con el desarrollo orgánico en la bebida, en cuya conclusión final se indica que es imposible la proliferación de organismos.

Exhibido documento denominado Consulta Técnicas al testigo, del académico Juan Reyes Parra, señala que lo reconoce y que son las conclusiones detalladas con anterioridad.

Contrainterrogado para que diga la testigo.

1.- Para que aclare el testigo, si el envase que se le exhibió corresponde a uno retornable y desechable y si estos envases son reutilizados y hasta cuántas veces. **Responde** Es un envase retornable, que es reutilizado para el proceso de embotellado, pero por encontrarse con la tapa violada no se puede asegurar si ese envase corresponde al embotellado en el lote indicado en la tapa, porque si el envase está abierto la tapa o el líquido se puede trasvasijar a cualquier botella por lo cual no se puede asegurar que sea la botella del mismo lote de producción, el envase da como 5 vueltas aproximadamente, en el proceso productivo se lleva a destrucción retirado por el visorista de prelavado (antes de la lavadora) todo el envase dañado o con excesivo desgaste

2.- ¿Cómo se puede identificar si la tapa y el envase corresponde al mismo lote de producción?.**Responde:** Cuando la botella se encuentra cerrada y dispuesta en nuestras bodegas, porque externamente puede ser manipulada.

3.- Si ha prestado declaración en otros juicios seguidos contra Coca Cola.

Sí, también por botella manipulada.

4.- Si dentro de estos juicios en que él ha declarado, ¿la Empresa ha sido condenada en específico por contener una babosa? Responde: no tengo conocimiento ya que eso lo maneja el área jurídica de la compañía.

5.- Si en los juicios que él ha declarado, ¿en estos se ha demandado a la Coca Cola por contener una posible babosa en el interior del producto? **Responde:** No recuerdo la naturaleza de la materia extraña, pero sí recuerdo que se trata de un envase abierto, manipulado.

Declaró, además, don Iván Francisco Canales Luza, Jefe de Producción, quien señala que no conoce a doña Ana López, conoce a Coca Cola Embonor, trabajó 10 años como supervisor de aseguramiento de calidad, 1 año como jefe de Aseguramiento de calidad y 11 años como Jefe de producción, que es donde se desempeña actualmente. Partiendo por la bebida, ésta se prepara a partir de concentrados elaborados por la compañía Coca Cola, agua tratada a través de sistemas de barrera múltiple, azúcar o edulcorantes artificiales, más dióxido de carbono que es el gas que contiene la bebida. Respecto a la preparación de los envases éstos ingresan a la línea de producción y pasan por la primera inspección electrónica que consiste en detectar botellas que contengan derivados de hidrocarburos o compuestos amoniacales, estas botellas son rechazada y enviadas a destrucción, enseguida las botellas que continúan en el proceso son inspeccionadas visualmente, en este punto se retiran las botellas que no corresponden al producto que se está elaborando, además de las botellas que presentan un daño excesivo, las que continúan en el proceso ingresan a la lavadora, en donde las botellas son sometidas a un lavado con solución de soda al 3% y temperatura a 60 grados celsius, en 2 estanques, luego pasa a un tercer estanque con concentración de soda al 0,5 % para luego ingresar a un sistema de enjuague con agua clorada una concentración de 1 a 3 ppm, a través de los inyectores móviles y fijos, cabe señalar que durante el proceso de lavado la botella es sometida a acción mecánica de lavado a través de inyección de soda, a una presión que garantiza el lavado, el enjuague y por tanto la esterilización de la botella. La solución de soda a su vez contiene un aditivo que permite disminuir la tensión superficial generada en el envase y por tanto favorecer el proceso de lavado. La lavadora, todo su sistema de control de temperatura, de adición de soda y aditivos, están controlados por un software que garantiza que todos los parámetros de lavado se mantengan dentro de las especificaciones de trabajo, por tanto, asegurar envases estériles e inocuos, aptos para el embotellado. Una vez terminado el proceso de lavado las botellas se someten a un proceso de inspección visual en donde se retiran botellas con etiquetas deterioradas o con desgaste avanzado. Luego las botellas pasan a un sistema de inspección electrónica por cámara como última medida de control, luego entran al proceso de llenado y capsulado, lo cual es todo de manera automática sin intervención manual, terminado el capsulado las botellas son codificadas, lo cual permite

hacer una trazabilidad completa del producto, luego las botellas son encajonadas y paletizadas para entregar al área de almacenamiento. El proceso de barrera múltiple y de inspección por etapas asegura la inocuidad del producto elaborado y la calidad del mismo, de esta forma el producto elaborado cumple con todas las especificaciones y lo que contiene la botella es única y exclusivamente bebida. La planta está certificada bajo una serie de normas internacionales, por ejemplo ISO 9000 relacionada con calidad de producto, ISO 22.000 inocuidad de producto, ISO 14.000 medio Ambiente, y la ISO 18.000 seguridad y Salud Ocupacional, además también está la certificación de la norma HACCP que está focalizada en la inocuidad del producto, para poder certificar estas normas existen una serie de requisitos auditables que deben dar conformidad a la norma.

Se exhibe al testigo los certificados de las normas a que ha hecho referencia, quien declara que las reconoce y corresponden a las certificaciones que señala que tiene la planta. Todas las máquinas y equipos están sometidas a un plan de mantención preventiva y a un plan de mantención diario que permite detectar alguna desviación respecto del funcionamiento, ante lo cual el proceso se detiene hasta asegurar el cumplimiento de las especificaciones de los procedimientos de trabajo.

Se le exhibe le documento denominado Informe Técnico denominado Miho David, a lo cual el testigo señala que es un equipo de inspección electrónica por cámara, el cual, antes de iniciar el proceso debe ser verificado con botellas de prueba para asegurar su correcto funcionamiento, estas botellas de prueba se monitorean con una frecuencia de 1 hora, el equipo tiene una mantención anual realizada por el representante técnico del fabricante, además de los chequeos que recomienda el fabricante realizar a la máquina de manera periódica.

Se exhibe Informe de Trazabilidad del 23-09-2015 al testigo, el cual es reconocido por éste, como el sistema de producción está basado en el aseguramiento de la calidad e inocuidad del producto, todas las materias primas, insumos y suministros, cuentan con un control, el cual especifica el cumplimiento de los parámetros, entonces a partir del código que tiene la botella se pueden identificar las materias primas y los insumos utilizado en su elaboración, también se puede identificar todos los parámetros de máquinas, equipos y controles durante el proceso de elaboración y también se puede establecer el punto de venta, por tanto la trazabilidad garantiza el conocimiento de todos los factores involucrados en la elaboración de la bebida hasta que es abierta, es decir, antes del proceso, durante el proceso hasta el punto de venta. Considerando el informe de trazabilidad, así como los

antecedentes técnicos señalados, es imposible que una babosa pueda soportar un lavado con solución de soda y temperatura de 60 grados, tampoco es posible que se genere por sí solo ningún tipo de vida orgánica dentro de la bebida, ya que ésta tiene un PH aproximado de 2.5 y además está saturada en dióxido de carbono (CO2).

Se exhibe al testigo envase de botella acompañada por el querellante y demandante civil, el testigo señala: es una botella que está abierta, sello violado. Código poco legible, la botella contiene muy poco gas, está blanda, lo cual significa que ha perdido gran parte del gas original, el gas que contiene la bebida está disuelto la bebida originalmente, parte de ese gas se libera de la bebida y genera presión en la botella lo cual es una barrera sanitaria en el espacio cuello entre la tapa y la bebida, eso mientras la botella está sellada y saturada en CO2, es lo que se percibe al abrir la botella, la cantidad de CO2 que tiene el líquido debería ser similar al que se obtuvo durante el proceso. Se observa una materia extraña pegada en el interior a la altura de la etiqueta, es imposible que en alguna etapa del proceso de embotellado se hubiese generado o introducido la materia extraña, porque el proceso de lavado garantiza a través de su sistema de inyección de soda a presión, temperatura, sistema de enjuague, en donde la botella en gran parte de ese proceso va boca abajo y sumergida en soda y además se le inyecta a presión asegurando un lavado y esterilidad en toda su superficie interna y externa.

Repreguntado el testigo para que diga:

1.-Para que diga si en una botella sellada que haya salido de la línea de producción de la Planta de Temuco, ¿se puede desarrollar o mantener íntegramente o proliferar una babosa u otro organismo similar?

No es posible, pero principalmente por dos características: el PH de la bebida cercano al 2,5 y la alta concentración de CO2, lo cual hace inviable la generación o mantención de cualquier organismo vivo. Lo cual está avalado por un estudio realizado en la Universidad de Concepción, que es el documento que se me exhibe y reconozco en este acto elaborado por el académico Juan Esteban Reyes.

Contrainterrogado para que diga el testigo.

1.- ¿Ha declarado en otros juicios contra la Coca Cola? **Responde**: Sí.

2.- ¿En estos casos en que se ha demandado a la Coca Cola ha sido por contener estos cuerpos extraños o específicamente una babosa? **Responde:** Por cuerpos extraños.

3.- ¿Sabe si en estos juicios la Coca Cola ha sido condenada o no?. **Responde:** Sí, me consta un caso que fue por una materia extraña.

5°) Que, se decretó como medida para mejor resolver una inspección personal al proceso de embotellado de productos en la planta, cuya acta rola a fojas 130 a 132, en que, en lo esencial, se establece que la descripción del mismo que hace el testigo Bernardo Eugenio Merino San Juan, es exactamente lo que se apreció por el Tribunal en dicha inspección, debiendo resaltarse que durante la misma se pudieron constatar en terreno que en los casos de inspección tanto electrónica como visual el proceso se paralizaba cuando se encontraba botellas en situación anómala. Asimismo se explica el proceso de lavado y su posterior salida hacia una sala de post lavado que permite detectar, en una inspección visual, desgaste de las botellas, llevando a reciclaje las que son rechazadas, y en una inspección electrónica a través de un visor que saca una imagen del envase, paredes interiores, labios y parte exterior de la botella, rechazando las que tienen cualquier materia extraña al interior, de tamaño milimétrico, gollete dañado, altura, botella con liquido. Este equipo está calibrado con un patrón que permite rechazar cualquier botella que no se ajuste a ese patrón. En dicha inspección se pudo constatar que la persona encargada empujo una botella rechazada hacia el sector de las que no sufrieron rechazo, paralizándose el proceso hasta que ella fue sacada. También se probó poner una botella en la cinta transportadora, que contenía algo pegado en si interior, de color azul y de unos dos milímetros, la cual fue sacada hacia el sector de rechazo, apreciándose la imagen en el visor cuando hace el examen del interior y se detecta la presencia de dicho elemento.

6°) Que, como medida para mejor resolver se oficio al Servicio de Salud de la Araucanía a fin de que informar si era posible que personal de esa entidad realizara una pericia al producto Coca Cola acompañado al proceso, a fin de determinar en qué consiste el cuerpo extraño y la viabilidad de haberse incorporado en el proceso de producción, sin que se haya obtenido respuesta de dicho organismo, dejando sin efecto tal diligencia por el tiempo transcurrido.

7°) Que, en definitiva, conforme a la prueba rendida, ya que no existen pericias al respecto, careciendo el tribunal de los medios para obtenerlas, no ha sido posible determinar a qué corresponde el cuerpo extraño que se encuentra al interior de la botella acompañada por la actora, cuestión que resulta fundamental para determinar si corresponde a uno que se haya introducido en el proceso de elaboración del producto, ya que se trata de un producto abierto y por tanto carece del sello que aseguraría que fue efectivamente introducido en dicho proceso. Por el contario, de la prueba que se ha rendido aparece como poco probable que haya ocurrido en dicho proceso; en efecto, toda la explicación que se ha entregado en la defensa de la

abierta, por lo que no hacen ningún análisis, lo que resulta, además, compatible con lo que se concluyó en las resoluciones sanitarias que acompañó la querellada y que rolan a fojas 99 a 106, en las que, en lo esencial, se resuelve que se sobresee porque el producto fue recibido abierto.

Por otra parte, debe tenerse presente que la documentación acompañada al proceso, como documentos de trazabilidad, buenas prácticas de manufacturas y certificaciones de encontrarse certificados en cumplimiento de las normas ISO hasta mayo de 2016 y en un caso hasta el año 2018, que han sido reconocidos por los testigos presentados por la querellada, que son los responsables del proceso de producción, dan cuenta del cumplimiento por parte de la querellada de las normas sanitarias que garantizan la inocuidad de su producto..

8°) Que, si bien la querellante rindió prueba testimonial para acreditar que el elemento o cuerpo extraño se encontraba al interior de la botella al momento de abrirla, en realidad dicha prueba por sí sola no puede tener el mérito de acreditarlo, pues de aceptarse lisa y llanamente significaría dejar en la indefensión a los proveedores de alimentos, por lo que a dicha prueba debe agregarse otra que la complemente. Sin perjuicio de lo anterior, la prueba rendida se contradice entre sí y con lo que se expresa en la propia querella. En efecto, en la querella se señala que "al servir el primer vaso y al bajar el nivel del contenido del envase " pudo apreciar el cuerpo extraño. La testigo, Sonia Ojeada San Martín, madre de la querellante, señala que se sirvieron los vasos y los primeros no se percataron de nada, sirviéndose su hija, su hija, los dos niños y ella y después cuando se van a servir de nuevo se percataron el cuerpo extraño que había en la botella, lo cual les ocasionó pánico, los más sensibles vomitaron y hasta ahí quedó el almuerzo. Por su parte, Claudio Alejandro López Ojea, hermano de la querellante, señala que estaban almorzando, sirvieron bebida a su hermana, su madre, un sobrino y él y, de pronto, vio a su hermana actuar extrañamente y de repente retira la bebida de la mesa, ante lo cual le consultaron del porqué hizo eso, les dijo "tranquilos después les cuento", retiró los vasos con bebida inmediatamente, al terminar el almuerzo les comentó y mostró el contenido de la botella. Como se aprecia los testigos no están de acuerdo acerca de la forma en que ocurrieron los hechos, entre ellos ni con lo que se señala en la querella.

9°) Que, en consecuencia, los antecedentes del proceso no permiten a este sentenciador llegar a un convencimiento absoluto de que el cuerpo extraño al interior del envase de coca-cola acompañado haya sido introducido en el proceso de producción y envase de su contenido, de modo tal que debe dictarse sentencia absolutoria en este caso.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

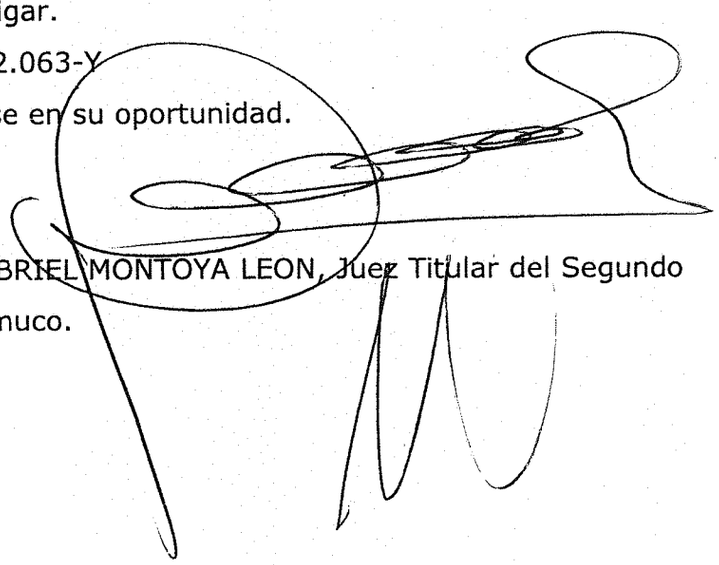
10°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 4, doña Ana López Ojeda, fundado en los hechos de su querella de lo principal, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios las sumas de $1.350.- por el valor de la bebida Coca-Cola y $3.000.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

11°) Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional, en que se ha determinado que no ha existido por parte de la demandada incumplimiento en sus obligaciones como proveedor, que infraccione la ley 19.496, la demanda debe ser rechazada, pues con tal declaración ha desaparecido el fundamento para que ella sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 20, 21, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, 340 del Código Procesal Penal, **SE DECLARA: 1º)** Que se absuelve a Coca-Cola Embonor S. A. de la denuncia interpuesta en su contra por doña Ana López Ojeda **2º)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por Humberto Ana López Ojeda, en contra de Coca-Cola Embonor S. A, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol 52.063-Y

Comuníquese y archívese en su oportunidad.



Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original y la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 20 de enero de 2017.

IVAN LABRIN RIOS

SECRETARIO (S)