

SECRETARÍA DE DEFENSA
13.04.15
1103 ls

ROL 12.334-7/2015

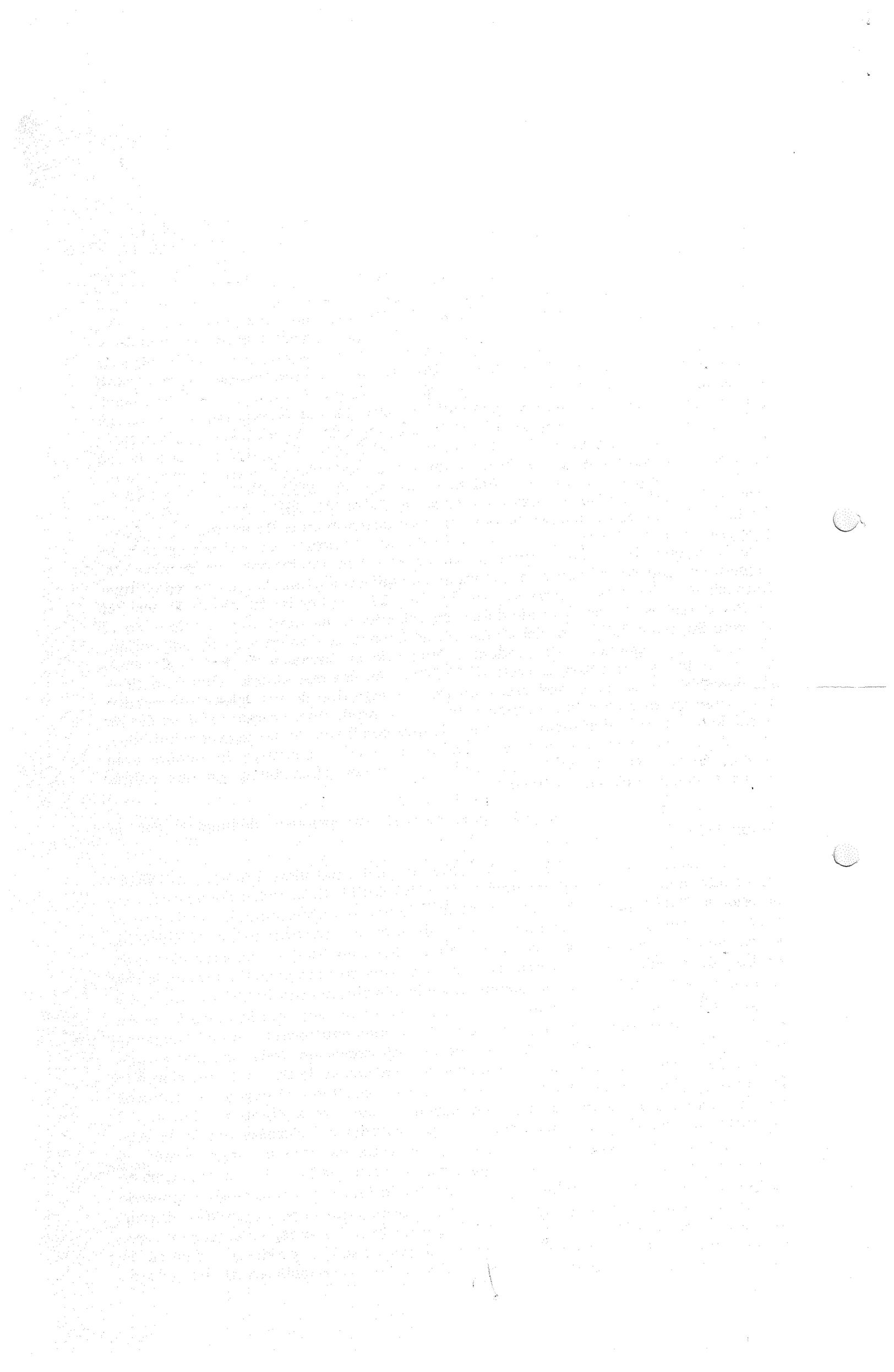
Santiago, a veinticuatro de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

Denuncia de fs. 40 de doña **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, en representación del Servicio Nacional del Consumidor y atendido lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta contra **FASA CHILE S.A.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a **FASA FARMACIAS AHUMADA**, representada legalmente por **MARCELO WEISSELBERGER ARAUJO**, fundándose, en suma, en que dicha repartición pública, en el mes de Marzo de 2015, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 58 letra d) de la ley señalada, realizó un estudio relativo a la **"Evaluación de la Rotulación de los Edulcorantes No Nutritivos Comercializados en la Ciudad de Santiago"**, cuyo objeto era diagnosticar la disponibilidad de la información presente en el etiquetado de los productos edulcorantes comercializados en la ciudad de Santiago y verificar el cumplimiento de los requisitos de rotulación establecidos por el Reglamento Sanitario de los Alimentos y el Codex Alimentarius. Del universo de productos evaluados, en lo circunscrito al proveedor denunciado, se adquirió un edulcorante, según consta en la boleta electrónica N° 232314901 de fecha 08 de marzo de 2015, del local comercial FASA FARMACIAS AHUMADA, ubicado en Teatinos N° 4 de esta comuna de Santiago, consistente en el Producto N° 69: Stevia y Sucralosa en frasco de 270 ml marca FASA. En el informe sobre dicho estudio, se estableció que dicho edulcorante incumple el deber de informar el nombre del alimento y contiene información que induce a equívocos o engaño, lo que constituye infracciones a los arts. 3° letra b) y d), 23, 28 y 29 de Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a las normas contenidas en el Decreto Supremo 297/1992 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, denominado "Reglamento de productos Alimenticios Envasados", y el Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto N° 977/96. Agrega que al estar comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas que vendan este tipo de productos, es que ese Servicio ha decidido formular la denuncia. Después de diversas invocaciones legales y jurídicas, que no es del caso precisar en esta oportunidad, concluye la denunciante solicitando se apliquen multas por cada una de las infracciones en que habría incurrido la denunciada, con costas.

Resolución de fs. 134 que rechazó excepciones deducidas por la denunciada

Escrito de fs. 153, en lo principal del cual don PAOLO LEONELLI LEONELLI, abogado, en representación de FASA CHILE S.A., todos domiciliados en Miraflores N° 383, piso 6, Santiago, contesta denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente "SERNAC"), solicitando rechazo con expresa condena en costas, en base a consideraciones de hecho y de derecho que consisten, en suma, en que su representada si cumple con la normativa de rotulado de los alimentos y además cumple con la LPC en relación a su producto "Fasa Stevia"; señala que es un hecho conocido que la mayoría de los edulcorantes corresponde a una mezcla de dos o más edulcorantes individualmente considerados; el caso de "Fasa Stevia", no es una excepción, toda vez, que es una mezcla de Stevia con Sucralosa, con mayor concentración de Stevia en relación a la Sucralosa; dicha información jamás le ha sido ocultada o negada a nuestros consumidores, por cuanto dicha información se encuentra en la rotulación del producto, tal como deja constancia el propio estudio del Sernac, donde se deja expresamente establecido que en cuanto a la rotulación de los ingredientes, el producto si cumple con tener una rotulación de conformidad a la ley; en este caso en particular, indica que el producto es una mezcla de Stevia con Sucralosa, señalando sus porcentajes de concentración. Si el Sernac piensa que el producto "Fasa Stevia" induciría a error a los clientes en el sentido de hacerles creer erróneamente que dicho producto es sólo "Stevia", ello no es tal, por cuanto el producto indica en su rotulado que es una combinación de edulcorantes, y además en el mercado de



edulcorantes es conocido que cuando un producto es una concentración de un solo producto, en dicho caso se indica por ejemplo "100% Stevia". De esta forma, cree la denunciada que no existe posibilidad alguna de inducir a error u engaño respecto del producto "Fasa Stevia".

En otra línea argumental alega la defensa que ha habido diligencia y buena fe de la denunciada en la comercialización del producto, afirma que el producto "Fasa Stevia" cumple con todos los requisitos legales para ser comercializado, incluido aquellos aspectos relacionados a su rotulación, lo que se ve reflejado en que hasta la fecha no han tenido reclamo alguno de ningún consumidor, ya sea en forma directa a través de su Servicio de Atención a Clientes, ni a través del Sernac u otro medio, por lo que es absolutamente claro que el producto no ha causado confusión o engaño en los clientes. Sin perjuicio de que su producto cumplía con toda la normativa vigente, agrega la defensa que su parte, buscando siempre cumplir los máximos estándares de calidad y claridad respecto de sus productos, en el mes de Mayo de 2015, introdujo cambios en la etiqueta del producto "Fasa Stevia", incorporando una leyenda en el frente de la misma en su parte inferior derecha, el mensaje "Endulzante líquido a base de Stevia y Sucralosa. Libre de calorías". Lo anterior demuestra el actuar de buena fe de su representada, toda vez, que en la búsqueda constante de entregar un mejor y más completo producto, ha realizado las mejoras necesarias, para aumentar el estándar de calidad del mismo. Es más, si bien el cambio de rotulación solo se produjo en el mes de mayo de 2015, la aprobación de mi representada del cambio de rotulación se efectuó el día 5 de diciembre de 2014, instruyendo al fabricante, Daily Foods, el cambio de rotulación de "de las artes"; acompaña en otrosí del mismo libelo de contestación, correos electrónicos que dan cuenta de ello.

En una tercera línea argumental, la denunciada sostiene que la presente denuncia del SERNAC se sustenta en un informe efectuado fuera del marco legal, se trata del estudio relativo a "Evaluación de la Rotulación de los Edulcorantes No Nutritivos Comercializados en la Ciudad de Santiago" elaborado por el propio SERNAC, el cual ha invocado en su denuncia las facultades que le confiere el artículo 58 letra d) de la LPC, del análisis de esta norma y del informe acompañado a la denuncia, es evidente que el estudio en que se funda la presente denuncia no cumple con los requisitos que establece aquélla, por cuanto dicho estudio fue efectuado por el Sernac y no realizado por terceros independientes de reconocida especialización y solvencia, tal como lo dispone la Ley, planteamiento que ha sido recientemente reconocido por nuestros tribunales en especial, cita al efecto una sentencia de primera instancia. Concluye afirmando que no existe infracción alguna que reprochar a su representada y solicita rechazar la denuncia, con costas.

Acta de continuación de comparendo de fs. 158, celebrado con la asistencia de la abogada doña Paola John Martínez, en representación del denunciante, y del abogado don Paolo Leonelli Leonelli, en representación de la denunciada; ésta última contesta la denuncia a través de minuta escrita antes expuesta en esta sentencia; la parte del SERNAC formula observaciones con respecto a la contestación, señalando al efecto que la denunciada reconoce que el producto objeto de la denuncia de autos es una mezcla de Stevia con Sucralosa, lo que en definitiva significa que tiene perfecto conocimiento que al rotular el producto como Stevia, "FASA STEVIA" está induciendo a error o engaño a los consumidores; agrega que SERNAC tiene la facultad para llevar a cabo estudios en el mercado del consumo, la que se encuentra consagrada en el artículo 58 letra d) y que es distinta a aquella facultad del artículo 58 letra; en consecuencia SERNAC ha actuado dando cumplimiento a sus deberes al poner en conocimiento de este tribunal los antecedentes del caso de marras.

El Servicio denunciante rinde documental consistente en los documentos que rolan de fojas 7 a fojas 39, consistentes en Copia simple de Informe de "Evaluación de la Rotulación de los Edulcorantes No Nutritivos Comercializados en

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is crucial for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent and reliable data collection processes to support informed decision-making.

3. The third part of the document focuses on the role of technology in data management and analysis. It discusses how modern software solutions can streamline data collection, storage, and reporting, thereby improving efficiency and accuracy.

4. The fourth part of the document addresses the challenges associated with data security and privacy. It stresses the importance of implementing robust security measures to protect sensitive information from unauthorized access and breaches.

5. The fifth part of the document concludes by summarizing the key findings and recommendations. It reiterates the importance of a data-driven approach and encourages the organization to continue refining its data management practices.

6. The sixth part of the document provides a detailed overview of the data collection process, including the identification of data sources, the selection of appropriate collection methods, and the implementation of data collection protocols.

7. The seventh part of the document discusses the various data analysis techniques used to extract meaningful insights from the collected data. It covers both descriptive and inferential statistics, as well as more advanced analytical methods.

8. The eighth part of the document explores the application of data analysis in various organizational contexts, such as marketing, operations, and human resources. It provides examples of how data insights can be used to optimize performance and drive growth.

9. The ninth part of the document discusses the ethical considerations surrounding data collection and analysis. It emphasizes the need for transparency, informed consent, and the protection of individual privacy rights.

10. The tenth part of the document provides a final summary and outlook for the future of data management. It highlights the ongoing evolution of data technologies and the importance of staying current in this rapidly changing field.

11. The eleventh part of the document includes a list of references and sources used throughout the document. It provides a comprehensive list of academic papers, books, and industry reports that informed the research and analysis.

la Ciudad de Santiago" de Marzo de 2015, y copia simple de boleta de compra N° 232314901 de fecha 08 de marzo de 2015 del local comercial FASA CHILE S.A., acompañados con citación y que no fueron objetados por la denunciada. La denunciada FASA Chile S.A. acompaña, con citación, los documentos que rolan de fojas 141 a 151, consistentes en 1.- Impresión de correo electrónico de 5 de diciembre de 2014 enviado a las 10:45 hrs, desde casilla de Viviana Mandional (Químico Farmacéutico de Asuntos Regulatorios de Farmacias Ahumada S.A.), a casillas de correos de Catalina Ready Akel (Brand Manager Productos Estratégicos de Farmacias Ahumada S.A.) y Cristian Saavedra (Jefe de Ventas Distribuidores y Farmacias de Daily Foods), en virtud del cual mi representada ordena el cambio de rotulación del producto Stevia líquido. 2.- Impresión de correo electrónico de fecha 26 de Junio de 2015 enviado a las 15:28 horas, desde la casilla de correos de Viviana Mandiola (Químico Farmacéutico de Asuntos Regulatorios de Farmacias Ahumada S.A.), a la casilla de correos de Juan Barrera, (Subgerente de Operaciones Farmacéuticas y Asuntos Regulatorios de Farmacias Ahumada S.A.), en virtud del cual se realiza un resumen de las actuaciones de mi representada en relación al cambio de la etiqueta del producto Stevia líquido. 3.- Impresión de correo electrónico de fecha 1 de julio de 2015 enviado a las 13:21 horas, desde la casilla de correos de Magnolia Román, (Jefa de Servicio al Cliente y Asuntos Regulatorios de Farmacias Ahumada S.A.), a las casillas de correos de Juan Barrera, Paolo Leonelli (abogado Farmacias Ahumada S.A.) y Pablo Díaz (Gerente de Consumo de Farmacias Ahumada S.A.), en virtud del cual se da cuenta de la inexistencias de reclamos de consumidores respecto del producto Stevia Líquido. 4.- Copia de sentencia de fecha 10 de septiembre de 2015 dictada por el juez titular del Primer Juzgado de Policía Local, rechazando una denuncia similar del Sernac, por el hecho de que el estudio de productos invocado por el Sernac, fue realizado por el mismo organismo y no fue encargado a un ente externo como prescribe la ley; documentos todos agregados con citación; asimismo acompaña la denunciada una muestra del producto FASA Stevia, lote S: 058715-STF, con fecha de vencimiento en Mayo de 2017; dichos documentos fueron objetados a fs. 160 por la denunciante, lo que se tuvo presente a fs. 163, sin perjuicio del valor probatorio que les asigne el tribunal.

Resolución de fs. 165 que dispuso los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1º) Que la denuncia de fs. 29 y siguientes, deducida por funcionario público habilitado, imputa a Importadora FASA CHILE S.A., infracción a la Ley N° 19.496 en sus artículos 3º inciso 1º letras b) y d), sobre el derecho a una información veraz, completa y oportuna y sobre el derecho a la seguridad en el consumo, respectivamente; al artículo 23 inciso primero letra a), sobre publicidad que induce a error o engaño respecto de componentes de un producto; y al artículo 29 sobre el deber de rotulación veraz, en relación con el Decreto Supremo N° 997/96 del Ministerio de Salud que contiene el "Reglamento Sanitario de los Alimentos", y Decreto Supremo N°297/1992 del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, denominado "Reglamento de productos Alimenticios Envasados".

2º) Que la denunciada ha alegado en su defensa que el producto "Fasa Stevia" cumple con toda la normativa de rotulación de alimentos, tal como se desprendería del propio estudio del Sernac; que ella no ha tenido reclamo alguno respecto de su producto "Fasa Stevia", lo que deja en evidencia que el producto no induce ni ha inducido a engaño a los consumidores; que ha actuado de buena fe, y, en el afán constante de mejorar sus procesos y la calidad de sus productos, que a partir del mes de mayo de 2015 introdujo mejoras en la etiqueta de dicho producto, cambios que fueron solicitados al fabricante en el mes de diciembre de 2014; agrega que el informe efectuado por el Sernac y que sirve de fundamento a la denuncia fue realizado fuera del marco legal, por lo que no tienen ningún valor probatorio; y que los consumidores no sólo tienen el derecho a recibir una información veraz y oportuna, sino que también tienen el deber de informarse, y por lo mismo, con una

Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page. The text is too light to transcribe accurately.

Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page. The text is too light to transcribe accurately.

simple lectura de los ingredientes del producto "Fasa Stevia" pueden constatar sus ingredientes, y que no existe infracción alguna que reprocharle.

3º) Que el artículo 3º de la Ley N° 19.496 dispone que "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, ... d) la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles".

Por su parte, el artículo 29 de la misma Ley, dispone que "El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciera, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales". Por su parte, el artículo 44 de esa misma ley señala que "Las disposiciones del presente párrafo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes y servicios"; las normas especiales a que alude la disposición y que son relevantes para el caso sub lite, son las relativas a productos alimenticios contenidas en los DS N° 296 de 1992 del Ministerio de Economía, y DS N° 997 de 1996 del Ministerio de Salud aludidos en la denuncia

Al respecto del DS 997 de 1996, resulta pertinente su Artículo 107, que señala "Todos los productos alimenticios que se almacenen, transporten o expendan envasados deberán llevar un rótulo o etiqueta que contenga la información siguiente: a) **nombre del alimento. El nombre deberá indicar la verdadera naturaleza del alimento en forma específica. Sin perjuicio del nombre podrá indicarse su marca comercial. En los productos sucedáneos deberá indicarse claramente esta condición. Junto al nombre o muy cerca del mismo, deberán aparecer las palabras o frases adicionales necesarias para evitar que se induzca a error o engaño respecto a la naturaleza y condición física auténtica del alimento, que incluyen pero que no se limitan al tipo o medio de cobertura, a la forma de presentación o al tipo de tratamiento al que haya sido sometido...** h) ingredientes, en el rótulo deberá figurar la lista de todos los ingredientes y aditivos que componen el producto, con sus nombres específicos, en orden decreciente de proporciones, con la excepción correspondiente a los saborizantes/aromatizantes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 136 del presente reglamento.....

Respecto del DS 297 de 1992 del Ministerio de Economía, es pertinente su Artículo 14º, que señala "El rótulo o etiqueta de todos los productos alimenticios que se expendan al público consumidor debe contener la información siguiente: 1. **Nombre del alimento. 1.1. El nombre debe indicar la verdadera naturaleza del producto, en forma específica y no genérica. A este efecto, no pueden utilizarse términos tales como natural, fresco, u otros similares, cuando esta condición es inherente a la naturaleza del producto mismo. Sin perjuicio del nombre del alimento, en la rotulación puede indicarse su marca comercial. 1.2. En los productos sucedáneos debe indicarse claramente esta condición. 1.3. La designación de los productos debe estar de acuerdo con el siguiente orden de prioridad: Nombre establecido por la legislación nacional vigente. Norma chilena. 1.4. Cuando no se disponga de tales nombres debe usarse el nombre usual en el país, siempre que no induzca a error o engaño al consumidor. 1.5. Se puede usar un nombre de fantasía, de fábrica o marca registrada siempre que vaya acompañado de alguno de los nombres indicados anteriormente. 1.6. En la etiqueta, junto al nombre del alimento o muy cerca del mismo, deben aparecer las palabras o frases adicionales necesarias para evitar que se induzca a error o engaño al consumidor con respecto a la naturaleza y condición física auténticas del alimento, que incluyen pero no se limitan al tipo de medio de cobertura, la forma de presentación o su condición o el tipo de tratamiento al que ha sido sometido, por ejemplo, deshidratación, concentración, reconstitución, ahumado.... 8. Ingredientes. 8.1 En la etiqueta debe figurar la lista de ingredientes**

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities related to the business.

2. It is essential to ensure that all financial data is properly documented and organized in a systematic manner to facilitate easy access and analysis.

3. The second section focuses on the role of technology in streamlining business operations and improving efficiency. It highlights the benefits of using cloud-based software solutions for accounting and data management.

4. Additionally, it emphasizes the need for regular data backups and security measures to protect sensitive information from potential threats and data loss.

5. The third part of the document addresses the importance of staying up-to-date with the latest industry trends and regulations to ensure compliance and maintain a competitive edge.

6. It also discusses the value of investing in professional training and development for employees to enhance their skills and productivity.

7. Finally, the document concludes by reiterating the significance of maintaining a strong financial foundation and effective record-keeping practices for long-term business success.

8. By following these guidelines and best practices, businesses can optimize their operations, reduce risks, and achieve sustainable growth in a competitive market.

salvo cuando se trate de alimentos de un único ingrediente. 8.2 La lista de ingredientes debe ir encabezada o precedida por un título apropiado que consista en el término ingrediente o lo incluya...”

3º) Que la denunciada ha señalado en su defensa que su producto Fasa Stevia si cumple con todos los requisitos de rotulación y en particular con los dos cuya infracción le imputa la denuncia, que son “nombre del alimento” e “ilustraciones o información que induzca a equívocos o engaño”, al efecto ha señalado que al ser un hecho conocido que la mayoría de los edulcorantes corresponden a una mezcla de dos o más, en este caso se trata de una mezcla de Stevia con Sucralosa, con mayor concentración de Stevia en relación a Sucralosa, por lo que no habría nada irregular en según ella en esta práctica. Al respecto el tribunal constata que la denunciada no ha aportado antecedente alguno sobre la efectividad de que sea un hecho conocido ni por quiénes que la mayoría de los edulcorantes correspondan a una mezcla de productos, situación que aunque fuere efectiva, no la convierte en reglamentaria.

Por otra parte, la denunciada reconoce las omisiones en la rotulación del producto a las que alude la denuncia, pero estima que ellas no implican un incumplimiento de normas reglamentarias ni de la Ley N° 19.496, en concreto se trata de la omisión en la denominación del producto que consiste en una mezcla de Stevia con Sucralosa, rotulando sólo con nombre “Stevia”, lo que consta también al observar la imagen del producto de fotografía de fs. 44; por ello y tras la sana crítica del informe en que se funda la denuncia, no objetado por la denunciada y consistente con los hechos admitidos por ésta, el tribunal da por establecido que el rotulado objeto de la denuncia, omitía señalar en el nombre del producto la palabra “Sucralosa” y precisar junto al nombre del producto la información relacionada con la circunstancia de tratarse de un producto no compuesto por Stevia y Sucralosa.

4º) Que sobre el alcance de la obligación de todo proveedor de ser veraz y transparente en la información que debe aportar en el rotulado de un producto, resulta pertinente tener en cuenta algunos conceptos de la doctrina en torno a la protección de los consumidores. Así es como el tribunal considera que “la obligación de informar es el deber jurídicamente impuesto al sujeto poseedor de la información del producto, en virtud del cual está constreñido a transmitir a la otra parte de la relación la información respecto de aquello que resulte necesario y útil en relación del bien o servicio ofrecido, para que quien la recibe pueda evaluar los riesgos propios de la contratación, decidir y actuar en consecuencia, optimizar el aprovechamiento de sus intereses y evitar los daños que eventualmente deriven de su adquisición y consumo”. (“Manual del Derecho del Consumidor”, varios autores, Editorial Abeledoperrot, Buenos Aires, 2015, pág. 224). “La imposición legal de este deber persigue, como fin general, acortar distancias. Se piensa que el suministro de información contribuye a superar desequilibrios y nivela las desigualdades estructurales existentes entre los extremos de la relación de consumo. Según la etapa por la que atraviesa el vínculo, la imposición de este deber jurídico satisface finalidades específicas: en la etapa precontractual, procura un consentimiento reflexivo del consumidor y la previsión de los riesgos que involucra la contratación; y, durante la ejecución del contrato —y aún luego de la conclusión del mismo— tiende a asegurar la satisfacción del interés directamente involucrado en el acto de consumo (el llamado interés de cumplimiento), optimizando los beneficios perseguidos por el consumidor o usuario. En todos los casos, tiende a evitar asimismo, la afectación del interés de indemnidad.

El operador jurídico centra su atención en el momento en que los bienes y servicios se ofrecen al público, donde los empresarios (productores, importadores, distribuidores, etc.) se disponen a atraer y enlazar al consumidor. Es el momento previo a la concreción del acto de consumo propiamente dicho. El deber de informar impuesto al proveedor, en esta etapa, toma en cuenta el desnivel cognoscitivo que exhiben las partes involucradas en el intercambio. Nos dice Mosset Iturraspe que en la base de esta concreta desigualdad, se advierte una característica propia del consumidor: su ignorancia, su “no saber”; ...” (Op. Cit, pág. 226)

“En este contexto, la información deja de ser un concepto estático y se convierte en un deber jurídicamente impuesto al proveedor de bienes y servicios, orientado al

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is crucial for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent data collection procedures and the use of advanced analytical techniques to derive meaningful insights from the data.

3. The third part of the document focuses on the implementation of data-driven strategies. It discusses how the insights gained from data analysis can be used to inform decision-making and to develop effective business strategies that drive growth and innovation.

4. The fourth part of the document addresses the challenges and risks associated with data management. It identifies common pitfalls such as data quality issues, security concerns, and privacy risks, and provides recommendations for mitigating these risks.

5. The fifth part of the document discusses the future of data management and analytics. It explores emerging trends such as artificial intelligence, machine learning, and big data, and discusses how these technologies will shape the way organizations manage and analyze their data.

6. The sixth part of the document provides a summary of the key findings and conclusions of the study. It reiterates the importance of data-driven decision-making and the need for a robust data management framework to support organizational success.

resguardo del libre querer del consumidor. Se ha dicho que dentro de la esfera precontractual, el fin de la obligación de comunicar es buscar la protección del consentimiento en sentido amplio, un consentimiento auténtico, un consentimiento pleno y reflexivo, un consentimiento lúcido. Con acierto se señala que un consumidor adecuadamente informado, consciente de las verdaderas características del producto que se le ofrece y de las condiciones de la operación comercial que debe realizar, tendrá la posibilidad de efectuar elecciones de consumo sustentadas en sus reales necesidades, adquiriendo productos y servicios verdaderamente útiles, adecuados a sus expectativas, necesidades y posibilidades económicas. En esta etapa precontractual y como paso previo a la toma de decisión acerca de la entrada en el contrato, es cuando el consumidor debe estar en condiciones de conocer, comprender y evaluar las ventajas y desventajas de dicha contratación, como así también. Poder prever el desarrollo de esa relación jurídica y las consecuencias de su eventual salida del contrato.” (Op. Cit. pág. 229 y 230)

De esta manera, para el Derecho del Consumidor es de enorme importancia la información completa y de fácil comprensión del contenido de un producto, más si es alimenticio, a objeto de que la decisión del consumidor de adquirirlo sea adoptada en base a lo que el producto efectivamente es, circunstancia que asegura que su decisión sea libre, toda manipulación, omisión o tergiversación de la información sobre las características relevantes del producto, es una traición al principio del consentimiento libre e informado que la ley le asegura al consumidor, lo que constituye a la vez uno de los pilares del correcto funcionamiento del mercado. Refuerza aun más lo antes dicho, lo expuesto por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (en su versión ampliada de 1999) en su disposición 22, que señala *“Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos. Ello requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada.”*

Conforme a lo antes expuesto y al tenor de los artículos 28 y 29 de la Ley N° 19.496 y las normas reglamentarias citadas más arriba, se infiere que la denunciada ha debido informar en el rótulo como nombre del alimento tanto “Stevia” como “Sucralosa”, y que al colocar sólo Stevia no es veraz en la información a la cual tiene derecho el consumidor; asimismo, ello constituye una omisión que induce a equívocos al consumidor, dado que es distinto un producto hecho sólo en base a Stevia a uno que tiene una parte similar de Stevia y una parte de Sucralosa, en particular si es de público conocimiento la difusión que en los últimos años ha tenido la Stevia como edulcorante natural saludable, por lo que la libertad de elección a la que tiene derecho el consumidor para elegir según su conveniencia, en particular si se trata de su salud y la de su familia, ha sido vulnerada por la denunciada al no entregarle la información de un modo veraz y que no induzca a un juicio errado del producto, lo que hizo con el objeto de provocar una decisión de consumo en favor del producto, el cual presentó como algo que no era falsedad que es inaceptable en un proveedor, cuyo profesionalidad en su actuar obliga a cumplir, al menos, con los estándares legales y de la buena fe. De esta manera al denominar el producto en cuestión simplemente como “Stevia” y omitir la mención a “Sucralosa”, la denunciada infringió el N° 1.1 del art. 14 del DS 297 de 1992 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y la letra a) del art. 107 del DS 997 de 1996 del Ministerio de Salud, y al no informar características relevantes del producto junto a la denominación del mismo, infringió el N° 1.6 del art. 14 del DS 297 de 1992 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y la letra a) del art. 107 del DS 997 de 1996 del Ministerio de Salud, lo que causa menoscabo al consumidor, en cuanto a llevarlo a un error sobre la características del producto, todo lo cual importa una doble infracción a los arts. 3 letras a) y b), 23, 28 y 29 de la Ley N° 19.496, por lo cual será sancionada de la forma que señala más adelante por cada uno de dichos hechos infraccionales.

5º) Sobre la buena fe de la denunciada y del hecho de que no ha recibido reclamos de consumidores por la rotulación aplicada a su producto Fasa Stevia,

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that proper record-keeping is essential for transparency and accountability, particularly in financial matters. The text outlines various methods for organizing and storing these records, including digital databases and physical filing systems. It also mentions the need for regular audits and reviews to ensure the integrity and accuracy of the data.

2. The second part of the document focuses on the legal and regulatory requirements that govern record-keeping. It details the specific rules and standards that apply to different types of organizations and industries. This section highlights the consequences of non-compliance, such as fines, penalties, and potential legal action. It also provides guidance on how to stay up-to-date with changing regulations and ensure that all records are maintained in accordance with the law.

3. The third part of the document addresses the practical aspects of record-keeping, including the selection of appropriate software and hardware. It discusses the benefits of using specialized record-keeping systems and provides recommendations for choosing the right solution for your organization. This section also covers the importance of data security and backup procedures to protect sensitive information from loss or theft. It offers practical tips and best practices for implementing a robust record-keeping system.

4. The final part of the document provides a summary of the key points discussed throughout the document. It reiterates the importance of record-keeping and offers final thoughts on how to ensure long-term success and compliance. The text concludes with a call to action, encouraging readers to take the necessary steps to implement the recommendations provided in the document.

observa el tribunal que, además de no haber acreditado ninguna de esas circunstancias, ello no tiene relevancia dado que el deber de profesionalidad de todo proveedor le obliga a cumplir cabalmente con todas las normas aplicables al producto que ofrece al mercado, entre ellas la de ser veraz y preciso en la información que entrega en el rótulo o etiqueta del mismo.

Observa el tribunal que la denunciada persevera en su conducta ilegal en el nuevo rotulado que solicitó al fabricante poner en el producto desde mayo de 2015, como se constata al observar el envase del producto Stevia FASA acompañado en prueba por ella misma, rotulado que, a diferencia del anterior, contiene en el pie de la etiqueta la frase *"Endulzante líquido a base de Stevia y Sucralosa. Libre de calorías"*, cuya ubicación no corresponde a una cercana a la del nombre del producto, como corresponde por tratarse de una característica esencial del producto, cual es la de ser una mezcla de Stevia y Sucralosa; además mantiene la denominación "Stevia" omitiendo la palabra "Sucralosa", que es el otro componente del edulcorante, cuya composición se basa en partes similares de uno y otro elemento, en concreto, según el rotulado, en porción de 0,25 ml. habría 5,8 mg. de Sucralosa y 5,9 mg de Stevia.

6º) En cuanto a la alegación de la defensa de que el informe en que se sustenta la denuncia fue efectuado fuera del marco legal, por ser aplicable lo dispuesto en la letra b) del art. 58 de la Ley N° 19.496, observa esta sentenciadora que el estudio en cuestión analiza el contenido del rotulado de distintos edulcorantes, lo que es un análisis visual de etiquetas a la luz de las normas legales aplicables, no se trata de un análisis químico de la composición de los productos, de su estado de conservación, de su volumen o gramaje exacto de su contenido o características similares, por lo que el informe en cuestión no es de aquéllos a los que alude la denunciada, sino que se enmarca dentro de las funciones que encomiendan al Servicio denunciante las letras c), d) y g) del art. 58 de la Ley N° 19.496, invocando al efecto la denunciante las letras d) y g), esta última señala su función esencial y para el cual se le ha dotado de diversas facultades en forma explícita y razonablemente implícita, que es la de *"velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores..."*. Conforme a lo antes razonado, el tribunal desestimará la alegación que hace la denunciada para desvirtuar la validez del informe aludido, cuyas conclusiones en cuanto a la omisión en que incurre en la rotulación de su producto, no desconoce.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 45 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes del Código Civil, 17 de la Ley 18.287, 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

UNO.- Que se condena a **FASA CHILE S.A.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a **FASA FARMACIAS AHUMADA**, representada legalmente por **MARCELO WEISSELBERGER ARAUJO**, al pago de multa equivalente en pesos al día de su pago a CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor a el N° 1.1 del art. 14 del DS 297 de 1992 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y la letra a) del art. 107 del DS 997 de 1996 del Ministerio de Salud, al denominar como "Stevia" un producto que no era compuesto ni exclusiva ni principalmente por ese edulcorante natural, lo cual constituye, a la vez, infracción a los arts. 3 letras a) y b), 23, 28 y 29 de la Ley N° 19.496.

DOS: Que se condena a **FASA CHILE S.A.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a **FASA FARMACIAS AHUMADA**, representada legalmente por **MARCELO WEISSELBERGER ARAUJO**, al pago de multa equivalente en pesos al día de su pago a CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor al N° 1.6 del art. 14 del DS 297 de 1992 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y la letra a) del art. 107 del DS 997 de 1996 del Ministerio de Salud, al no mencionar junto a la denominación del producto que denominó "Stevia"

...the ... of ...



características relevantes del mismo, en particular que estaba compuesto en base a Sucralosa y Stevia lo cual constituye, a la vez, infracción a los arts. 3 letras a) y b), 23, 28 y 29 de la Ley N° 19.496.

TRES.- Que la denunciada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa respectiva aquí establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández



Santiago a favor de repetición
de la resolución

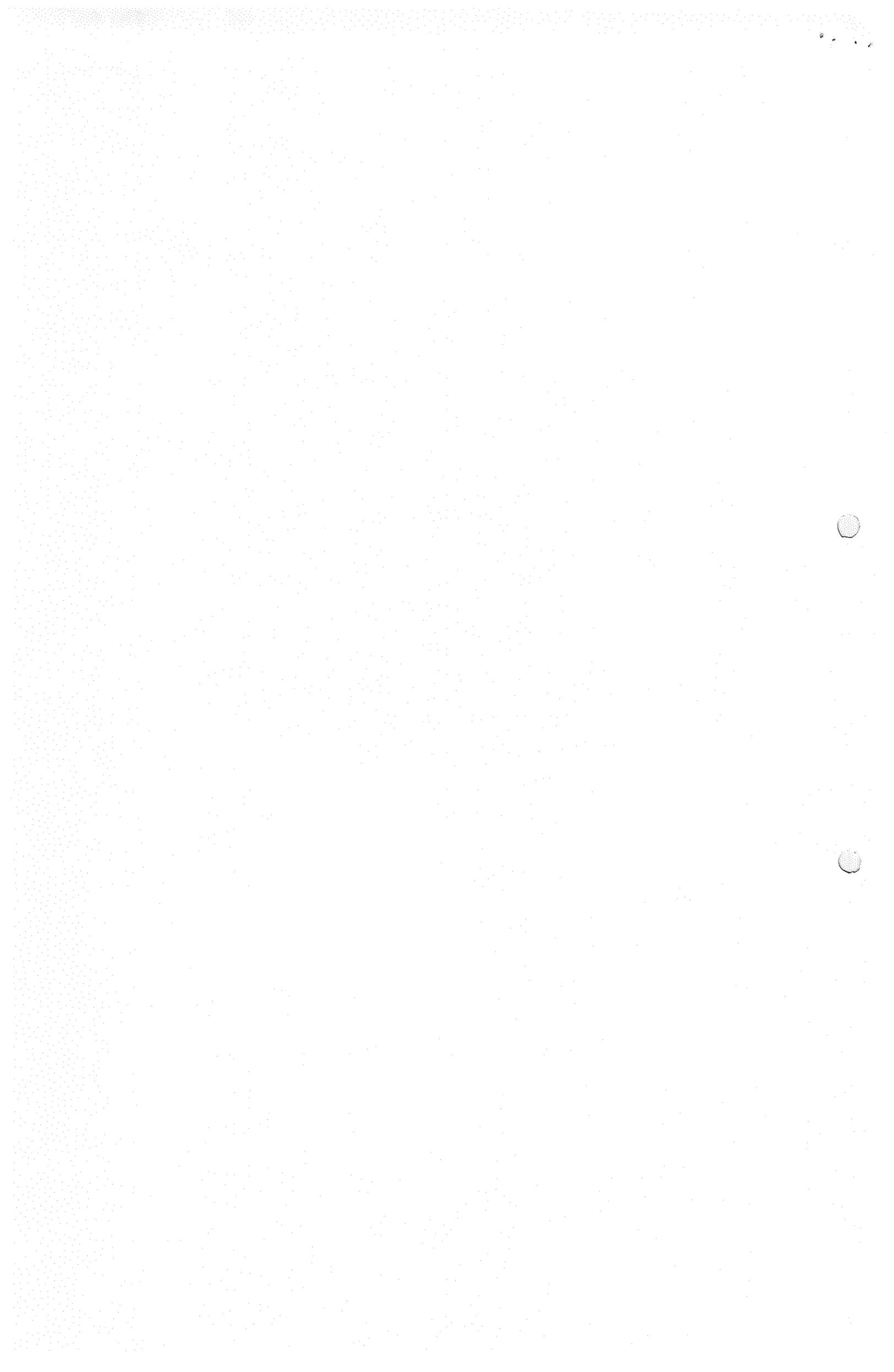
Cuñados



SE ENVIO CARTA CERTIFICADA N° 012050 NOTIFICAR
RESOLUCION DE FOJAS 1970m PAOLO CESARELLI
SANTIAGO A DE 16 SEP 2010 DE

SE ENVIO CARTA CERTIFICADA N° 012050 NOTIFICAR
RESOLUCION DE FOJAS 1970m PAOLO JAVIER
SANTIAGO A DE 16 SEP 2010 DE

12.334-7-2015



C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de agosto de dos mil dieciséis.

A fojas 195 y 196, téngase presente.

Vistos:

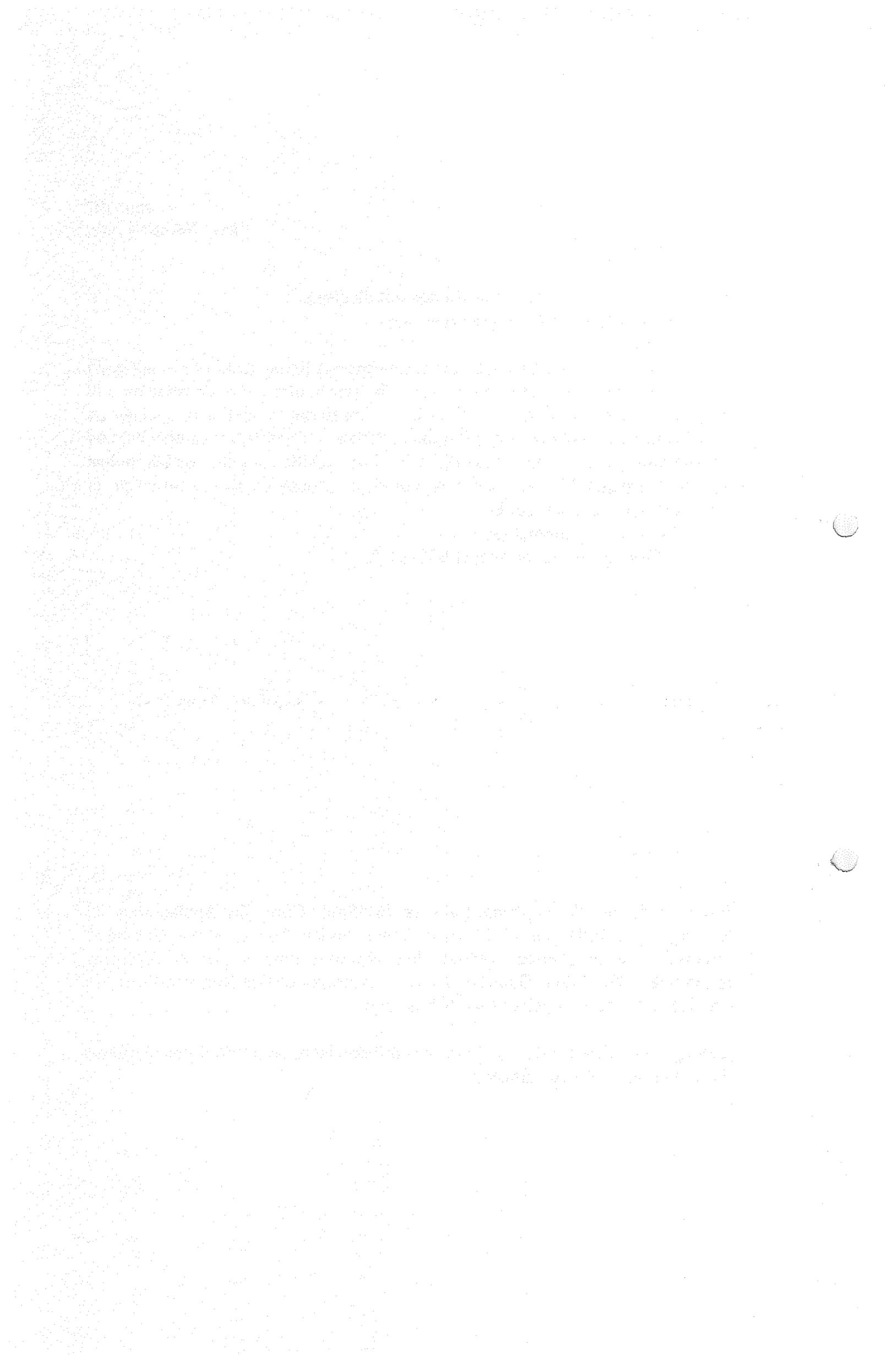
El mérito de los antecedentes y, en especial lo expuesto por el abogado de la recurrente en estrado y no contradicho por la otra parte, en relación a la corrección de la infracción sancionada, **se confirma** la sentencia apelada de veinticuatro de marzo de dos mil quince, escrita a fojas 166 y siguientes, con declaración que se rebajan a 20 UTM los importes de cada una de las multas que deberá pagar FASA Chile S.A. como se dispuso en lo resolutivo de la senetncia que viene enalzada.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-951-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez . Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, veinticuatro de agosto de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



CHILE

1700609868

NOMINATIVO

96809530-7

DA L. BDO. OHIGGINS 2843 PISO 60 SANTIAGO

LEY CONSUMIDOR 4 JUZ

ITO O MULTA POR INFRACCION

13/4/15

PERIODO

12-07-2017

Accion LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Causa 2015-M-12334-2

Fecha Infrac. : 08/03/2015 Nro. Parte.

Actuano: JORGE PARDO CARRASCO

A REP LEG MARCELO WEISSELBERGER ARAUJON°

ORDEN ARRESTO : 500 del 2017

5576

PLAZO PARA PAGAR

19-07-2017

50802001001004

VALORES

1.871.480

Pagado

12-07-2017 13.0

5K07K3N9NK

1700609868

TESORERIA MUNICIPAL

6

1.871.480

vv

0

0

1.871.480

JUZGADO DE

DSILVA

avaras

LIQUIDADOR

EMISOR

12.334-7-2015

rie N° 438804-0018815, por la
o Nacional del Consumidor.

PAOLO LEONELLI LEONELLI

SI ACOMPAN

DE SANTIAGO

en representa

fraccional en c

m lo ordenade

finitiva.

pago de costas

, en mérito de

der a lo solici

CHEQUES A NOMBRE TESORERO MUNICIPAL

