



UNIVERSIDAD
DE
VALPARAISO
CHILE

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION PUBLICA

CONTROL Y FISCALIZACION EN LA ROTULACION
DE LA FECHA DE VENCIMIENTO EN PRODUCTOS
COSMETICOS IMPORTADOS

Alumna:

KARIN LAGOS MARDONES

Profesor Guía:

Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Diciembre 2008



T
690
2008

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

R.6674

**CONTROL Y FISCALIZACIÓN EN LA ROTULACIÓN DE LA
FECHA DE VENCIMIENTO EN PRODUCTOS COSMÉTICOS
IMPORTADOS**

Alumna

KARIN LAGOS MARDONES

Profesor Guía

Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Diciembre 2008

INDICE

Introducción	2
Planteamiento del problema	3
Metodología	3
CAPITULO I : MARCO TEÓRICO	4
INSTITUCIONES INVOLUCRADAS	9
A. Instituto Salud Pública	9
B. Servicio Nacional De Aduanas	12
C. Seremi De Salud	13
D. Sernac	13
CAPITULO II:	
RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA	14
Generalidades	14
Datos e información a obtener	15
Tabulación de los datos obtenidos	15
Análisis e interpretación de los datos	18
Diagnóstico de la situación estudiada	19
CAPITULO III: SOLUCIONES PROPUESTAS	21
Objetivo general	21
Objetivo específico	21
Detalle de Propuestas de Solución	21
Resultados Esperados	23
Conclusiones Finales	24
Anexos y Bibliografía	26

INTRODUCCION

Todos alguna vez hemos usado algún producto cosmético, ya sean cremas, jabones o maquillaje y si de variedad se trata el mercado ofrece una amplia gama de ellos, tanto nacionales como internacionales, donde países como Francia o EEUU lideran las ventas y compiten por un fin común: el cliente. En nuestro país estos productos dejaron de ser un lujo, convirtiéndose en una necesidad para el usuario, pudiendo encontrar todo lo que quiera a precios al alcance de cualquier bolsillo. Pero cuando hablamos de productos importados, estos deben cumplir con ciertos requisitos de ingreso que aseguren al consumidor su óptimo estado, vigencia, con componentes aptos para la salud y con toda esta información impresa en su envase en español.

Es importante destacar que todo producto cosmético tiene un tiempo de vigencia desde su fabricación, es decir, no es eterno por lo que es imprescindible que se declare su vencimiento en el envase para conocimiento del comprador; pero, ¿Qué ocurre cuando no trae esta información?, los cosméticos tienen una duración de alrededor de tres años, y si el producto no es abierto ¿puede causar daños? Nuestro país cuenta con una normativa precisa al respecto pero durante un recorrido por una tienda del rubro se detectó esta falta en una marca conocida internacionalmente, lo que significa que el control y fiscalización de lo que ingresa al país no es óptimo, pero es posible mejorarla.

También se menciona la participación del consumidor en este tema ya que es él quien actualmente aporta con la denuncia respectiva en caso de detectar la falencia, pero se le entrega una función de fiscalización existiendo entes encargados para ello, y si el producto llegara a producir molestias sería recién ahí donde se detectaría la falla y no donde debió ser registrada.

A continuación presento un breve estudio del tema en cuestión, un desarrollo de la normativa de los organismos participantes y algunas propuestas de mejoras.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los productos cosméticos son de uso general y público, la rotulación de la fecha de vencimiento en su envase es obligatoria, pero se detecta una marca específica, importada, que no cumple con la normativa, lo que podría provocar consecuencias tales como:

- *Pérdida de eficacia:* Los componentes que poseen los cosméticos tienen un tiempo de estabilidad cercano a los tres años, contados desde el momento de su fabricación, luego el producto pierde su valor original y sus componentes se degradan, afectando su eficacia.
- *Enfermedades o daños a la salud:* Esta situación puede causar alergias severas a la piel: descamación, hinchazón, sequedad, manchas y el consiguiente aumento del costo en el caso que fuera necesaria la intervención de un especialista y el posible tratamiento.
- *Falta de información:* La inexistencia de esta rotulación significa, además, que se le está negando al consumidor información importante la que podría evitarle un posible problema a la salud de su piel

En relación a lo anteriormente expuesto se puede concluir que el problema consiste en la deficiencia en el control de los cosméticos que se expenden al público en las diferentes tiendas ligadas al rubro, tratándose en este caso, de un producto importado.

METODOLOGIA

La metodología para abordar el tema del trabajo es de tipo descriptiva y explicativa, con apoyo de lecturas bibliográficas relativas a los derechos del consumidor y los resguardos de tipo constitucional y legales existentes en el país, además se realizarán entrevistas a funcionarios que tienen a su cargo la fiscalización de los productos y se hará una observación en terreno del problema en análisis, para finalmente elaborar algunas propuestas de mejoras.

Capítulo I

MARCO TEÓRICO.

Detrás del simple acto de compra de un producto existen tanto derechos como obligaciones que cumplir; dicho de otra forma el consumidor cuenta con un soporte legal que garantiza sus derechos y aclara sus deberes como cliente. El principal derecho que se debe proteger es, sin duda, el de la preservación de la salud de las personas.

Esta legalidad se basa en los Derechos que la Ley del consumidor (N° 19955) le asigna a los clientes o usuarios, de donde podemos destacar los siguientes:

- **A la seguridad en el consumo de bienes y servicios**

La seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y el medio ambiente, implica el deber de adoptar las medidas para evitar riesgos derivados del uso o consumo de los bienes o servicios.

- **A la reparación e indemnización**

A la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento o de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Sin embargo, existe el deber de exigir la reparación o indemnización por tales actos de acuerdo a los medios establecidos en la ley. El consumidor no debe hacer denuncias en contra de proveedores, de mala fe y carentes de fundamento, formuladas con propósitos distintos al reconocimiento de estos derechos.

- **El derecho a garantía - cambio, devolución del dinero**

El derecho a garantía -cambio, devolución del dinero, reparación según corresponda por los bienes o servicios que se adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros. Igualmente, por los bienes que contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase. Los derechos citados y los otros contenidos en las leyes de consumo son irrenunciables anticipadamente para los consumidores.

También nuestra Constitución Política, en el capítulo 3 “De los deberes y derechos constitucionales el Art. 19, Nº 9 expresa que todo ciudadano tiene “El Derecho a la protección de la salud”. Por lo tanto el Estado se compromete también a velar por este derecho. Para hacerlo efectivo es necesaria la plena observancia de las normas relacionadas con la fabricación o importación, rotulación y comercialización de los productos cosméticos, los que deben cumplir, al momento de la compra, con un requisito fundamental como es la rotulación de la fecha de vencimiento en el envase.

Este simple rotulo determina el uso del producto, su vida útil, y la convicción del consumidor de que adquiere un producto en perfectas condiciones y que su seguridad no se verá afectada. Si un producto no presenta su fecha de vencimiento, ¿Cómo podemos asegurar que su contenido no está alterado?

Se sabe que cuando un producto cosmético está vencido, sus componentes están alterados, el aroma se intensifica, sus cualidades iniciales cambian y el efecto prometido puede variar o inclusive provocar trastornos cutáneos los que pueden ser molestos e incluso dolorosos para el consumidor, con el consecuente gasto tanto en medicamentos como en consultas con especialistas.

En Chile contamos con una normativa específica al respecto, la que reafirma y valida esta obligación de los fabricantes y/o importadores para con los consumidores, estableciendo la obligatoriedad de informar, mediante una rotulación, la fecha de vencimiento, intentando asegurar con ello el óptimo estado de los productos que finalmente se adquieren en el comercio.

El Reglamento del Sistema Nacional de Control de Cosméticos es la principal herramienta legal para llevar a cabo este cometido; podemos desprender del mismo:

Artículo 2º: El Instituto de Salud Pública de Chile, en adelante el Instituto, es la autoridad sanitaria encargada en todo el territorio nacional del control sanitario y registro de los productos cosméticos y de velar por el cumplimiento de las disposiciones que sobre la materia se contienen en el Código Sanitario y en su reglamentación complementaria, así como de verificar la ejecución del control y certificación de calidad de los mismos productos.

Artículo 5º: Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

Cosmético o producto cosmético: cualquier preparado que se destine para ser aplicado externamente al cuerpo humano con fines de embellecimiento, modificación de su aspecto físico o conservación de las condiciones físico químicas normales de la piel y de sus anexos

Forma cosmética: forma o estado físico en el cual se presenta un producto conforme a sus especificaciones.

- Período de vigencia mínima: el lapso determinado durante el cual un producto debe mantenerse estable bajo las condiciones de almacenamiento definidas por su estudio de estabilidad.
- Fecha de expiración: la indicada por el mes y año calendario, más allá de la cual no puede esperarse que el producto conserve su estabilidad.
- Control en el mercado: las acciones que corresponde ejercer al Instituto de Salud Pública de Chile, en la fase de comercialización de un producto cosmético, destinadas a verificar el cumplimiento de las normas sanitarias sobre importación, producción, almacenamiento, tenencia, control de calidad, expendio o distribución de los productos cosméticos.

Artículo 9º: Producto cosmético alterado es aquel que por deficiencia en la elaboración, almacenamiento, transporte, conservación o cualquiera otra causa: haya sufrido modificaciones que alteren su calidad; se presenta con los envoltorios, etiquetas o envases deteriorados, o se distribuya o expendan más allá de la fecha de expiración indicada en su rotulación.

Artículo 39º: La rotulación de los productos cosméticos deberá ceñirse a las normas contenidas en este reglamento y corresponder a las declaraciones del registro.

Artículo 40º: La rotulación de los envases de todo producto cosmético se hará en idioma español, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 41º y deberá indicar, a lo menos, las menciones que se expresan a continuación:

- a) Nombre del producto;
- b) Finalidad cosmética, salvo que ella resulte obvia por la denominación del producto;

- d) Período de vigencia mínima o fecha de expiración, cuando fuera necesario;
- j) Precauciones de almacenamiento y conservación, cuando fuere necesario.

Artículo 50°: El control en el mercado se orientará a verificar y promover el cumplimiento de las normas sanitarias sobre cosméticos, especialmente en los siguientes aspectos, entre los que destaca; b): Control de la calidad sanitaria de los productos cosméticos, durante las etapas de importación, producción y comercialización.

Artículo 55°: El Instituto es el organismo encargado de evaluar la calidad de los productos cosméticos a través de acciones inspectivas en los establecimientos fabricantes, importadores, distribuidores y vendedores.

Artículo 102°: Las infracciones a las disposiciones del presente reglamento serán sancionadas por el Instituto, previa instrucción del respectivo sumario, en conformidad a lo dispuesto en el Libro X del Código Sanitario y demás normas establecidas en la legislación vigente.

Este Reglamento ordena la forma como se fabrican y/o ingresan los productos cosméticos a nuestro país; la mayoría de la mercancía que se comercializa es importada por lo que debe ser más exigente su revisión.

Existe una protección por parte del Estado hacia la población en cuanto a su salud, pero es importante mencionar que también el consumidor cumple un rol importante como denunciante de las irregularidades ya descritas anteriormente; está facultado para dar a conocer las infracciones que afecten su salud, pudiendo incluso recibir indemnización si así lo determinara la ley o la justicia, en caso de una denuncia ante los tribunales competentes.

Existen varias leyes más que especifican cuales son los organismos encargados de la autorización y posterior comercialización de los productos cosméticos; están ligados mayoritariamente al ingreso de los productos a nuestro país, su almacenamiento, etc.

El Código Sanitario se refiere a este tema en particular:

El Código Sanitario se refiere a este tema en particular:

Artículo 3. Corresponde al Servicio Nacional de Salud, sin perjuicio de las facultades del Ministerio de Salud Pública, atender todas las materias relacionadas con la salud pública y el bienestar higiénico del país, de conformidad con lo dispuesto en el inciso final del N 14 del artículo 100 de la Constitución Política del Estado, este Código y su Ley Orgánica.

Artículo 94. El Instituto de Salud Pública será la autoridad encargada en todo el territorio nacional del control sanitario de los productos farmacéuticos y cosméticos, y de velar por el cumplimiento de las disposiciones que sobre la materia se contienen en el presente Código y sus reglamentos. Tratándose de productos alimenticios, la autoridad sanitaria serán los Servicios de Salud, y en la Región Metropolitana de Santiago, el Servicio de Salud del Ambiente.

Ahora bien, si nos basamos exclusivamente en el reglamento anterior, la importancia de la rotulación de la fecha de vencimiento en el envase, es imprescindible que el consumidor cuente con esta información que es vital para la preservación de su salud, por estar fabricados con componentes que tienen una vida útil previamente definida. En este caso es el ISP el órgano encargado de determinar los componentes del producto que se comercializará, cuanto tiempo tendrá de duración antes de ser utilizado y como reacciona al medio ambiente, una vez abierto el producto y su posterior uso por el consumidor.

Toda la normativa anteriormente señalada, es puesta en práctica por los siguientes organismos, investidos de autoridad para ello.

INSTITUCIONES INVOLUCRADAS

A. INSTITUTO SALUD PÚBLICA ISP.

Es el órgano encargado de exigir el cumplimiento del Reglamento del Sistema Nacional de Control de Cosméticos

El Instituto de Salud Pública de Chile (ISP) es un servicio público, que posee autonomía de gestión y está dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, dependiendo del Ministerio de Salud para la aprobación de sus políticas, normas y planes generales de actividades, así como en la supervisión de su ejecución.

Misión: Contribuir al mejoramiento de la salud de la población, garantizando la calidad de bienes y servicios, a través del fortalecimiento de la referencia, la fiscalización y la normalización.

Visión: Ser la Institución pública científico-técnica de excelencia, líder en salud, que garantice la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a la comunidad.

A.1. Departamento Control Nacional.

Pertenece al ISP, es el encargado de la recepción, tramitación, verificación, testeo y aprobación de todas las solicitudes tanto de ingreso de productos cosméticos, como de la fabricación con productos nacionales e internacionales de cosméticos en nuestro país.

Esta compuesto a su vez por 3 sub. Departamentos:

- Registro de productos: lleva un registro o anotación de todos los productos que ingresan al país o bien que se fabrican en territorio nacional y que cuenten con los requisitos previamente señalados.
- Químico analítico: esta destinado a la investigación y análisis de muestras de los productos que solicitan permiso para comercialización.
- Inspección: control y fiscalización del cumplimiento del reglamento y código sanitario por parte de los proveedores.

Para iniciar los trámites de solicitud de permiso de comercialización de un producto cosmético, el interesado debe cumplir con los requisitos señalados por el Reglamento del Sistema Nacional de Control de Cosméticos.

La tramitación se efectúa de la siguiente forma:

- Se recibe y evalúa la solicitud por parte del interesado quien deberá esperar un plazo de dos meses tiempo denominado Periodo de Eficacia que es el estudio del fundamento de la durabilidad del producto, es decir, fecha de vencimiento. Se evalúa también la resistencia del mismo a varias pruebas como por ejemplo altas temperaturas para asegurar que el producto es estable. Además debe traer la etiqueta con todas las indicaciones en español.
- El costo del registro es de \$288.000 que se cancelan al momento de la notificación de la aprobación del producto. Una vez evaluados los antecedentes que den conformidad a las normas de la reglamentación vigente, se demora 5 días hábiles.
 - Al momento de ingresar la mercadería al país se debe contar con dos permisos por cada partida que llegue. El Certificado Destinación Aduanera (CDA) es otorgado ya sea por el SEREMI, en el caso de regiones, o por el ISP si es de la región Metropolitana; ambos autorizan a bodega de Aduana del uso y disposición.
 - Otro documento es el de Formulación Única, que debe contener firma y timbre del organismo encargado, declaración de los productos de acuerdo a la factura y disponer de un registro. Se debe cancelar \$8.800 por cada variedad del producto importado (no por cada uno)

A.2. Coordinación Interna de Servicios y Productos (CISP)

Fue creada con el fin de centralizar y facilitar la prestación de servicios y la venta de bienes solicitados a la Institución por los usuarios, beneficiarios y clientes, así como la entrega de los informes de resultados de los análisis y trámites. Las principales funciones de esta plataforma consisten en dar apoyo técnico-administrativo al usuario/cliente/beneficiario en las siguientes áreas de Servicios:

- Área de Productos Farmacéuticos encargada del control de Cosméticos y Pesticidas, Registros Sanitarios y sus modificaciones para su comercialización, Certificados de Libre Venta, Autorización de Uso y Disposición de fármacos, Cosméticos y Pesticidas de uso doméstico (Ley Nº 18.164), Autorización de Laboratorios de Producción Farmacéuticos, Cosméticos y Pesticidas, etc.

- Recepción denuncias por reacciones adversas y/o no deseadas: Producidas por uso de productos farmacéuticos, cosméticos y pesticidas de uso doméstico.

Todo producto cosmético debe contar con ciertos requisitos al momento de su comercialización, para así determinar si se esta vendiendo de forma legal e el comercio.

- N° de autorización o registro: corresponde a un número otorgado al producto ya sea a través de un elaborador nacional o importador, en el Instituto de Salud Publica.
- En productos Cosméticos el rótulo o etiqueta debe señalar la leyenda: Registro ISP N° XXX C-YYY/00, Donde X e Y corresponden a número La letra C es indicativo de cosmético. Los últimos dígitos corresponden al año de autorización.
- Los productos cosméticos podrán distribuirse y expenderse en farmacias, perfumerías y otros establecimientos comerciales. Asimismo, los laboratorios de producción podrán expender al público sus propios productos.
- La rotulación de los envases de todo producto cosmético se hará en idioma español, con los siguientes datos:
 - Nombre del producto
 - Fórmula
 - Período de vigencia mínima o fecha de expiración, cuando fuera necesario
 - Código o clave de la partida o serie de fabricación.
 - Contenido neto
 - Nombre o razón social y dirección del titular y, cuando no coincida, también las del fabricante o importador según el caso, con indicación del país donde fue fabricado el producto
 - Modo de empleo, indicaciones, advertencias y precauciones sobre su uso, según proceda
 - Número de registro aprobado por el Instituto, precedido de la sigla individualizadora ISP.

- Precauciones de almacenamiento y conservación, cuando fuere necesario.

B. SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS.

El Servicio Nacional de Aduanas es un organismo del Estado de administración autónoma, que se relaciona con el poder ejecutivo, a través del Ministerio de Hacienda.

Funciones

Como ente involucrado en el proceso de ingreso de los productos cosméticos importados; la función que desempeña es ser el encargado de la recepción y autorización del ingreso de los productos, previa recepción electrónica del certificado emitido por el ISP. Luego de cumplir con este papeleo se adjunta certificado electrónico del ISP mas documento aduanero de ingreso, el que a su vez cumple con las normas pertinentes que se exigen y que esta institución debe hacer cumplir. para ser presentado ante la agencia de aduana contratada por la empresa interesada para el posterior traslado de la mercancía.

Aduanas no realiza ninguna fiscalización del producto ingresado; basta la sola emisión del certificado por parte de ISP y el ingreso es cursado. Las razones que explican este procedimiento son cuantitativas, dada la cantidad de productos que ingresan diariamente a las bodegas de Aduanas y la falta de profesionales con conocimiento del tema, hacen casi imposible la fiscalización al momento del ingreso.

C. SEREMI SALUD.

Dependiente del Ministerio de Salud, cuenta con una serie de departamentos, de los cuales nos interesan dos de ellos

C.1. Departamento de Acción Sanitaria

Está encargado de colaborar en el ejercicio de todas las funciones de ejecución, control, supervisión y fiscalización de las disposiciones sanitarias, sanitario-ambientales y laborales que el Código Sanitario y las demás leyes, reglamentos, resoluciones e instrucciones asignadas al Seremi de Salud. La autoridad sanitaria regional se preocupa de que todas las funciones cumplidas por el antiguo Sesma se desarrollen normalmente, es decir la prevención, fiscalización, atención de denuncias y evaluación sanitaria ambiental de actividades productivas.

El Departamento de Acción Sanitaria debe velar por el cumplimiento de las funciones descritas y trabajar coordinadamente con los demás departamentos e integrantes de la Secretaría Regional Ministerial de Salud.

Consta de 6 subdepartamentos: Profesiones Médicas y Farmacia, Calidad de los Alimentos, Entorno Saludable, Calidad del Aire, Prevención de Riesgos y Salud Laboral e Inspección Sanitaria.

C.2. Departamento Jurídico

Tiene a su cargo velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes de competencia y asesorar al Seremi de Salud y al resto de los Departamentos de la institución, actuando como Tribunal Sanitario de primera instancia.

D. SERNAC

Este organismo esta al servicio de la comunidad tiene por objetivo orientar y defender al consumidor cuando sus derechos sean vulnerados. Recibe las denuncias por abusos, incumplimientos, falta de información, omisión, entre otras.

El Sernac esta facultado para presentar una demanda civil por indemnización, acompañada de los documentos que acrediten la falta, ante el Juzgado de Policía Local y representando al consumidor. La denuncia respectiva se realiza al margen de las demás acciones que se puedan tomar; actúa de forma independiente de las

denuncias que se puedan realizar por el mismo caso en el ISP, ya que cada uno perseguirá distintas infracciones y en el caso del Sernac este busca la indemnización por parte del proveedor hacia el consumidor, mientras que el ISP perseguirá las infracciones correspondientes al reglamento vigente y al código sanitario.

CAPITULO II

RECOPIACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

GENERALIDADES

Para la recolección de los datos se consideran los siguientes aspectos:
procedimiento:

- a) Se detecta la venta, en tiendas autorizadas para la venta de productos cosméticos, de la Crema marca Olay sin la rotulación de la fecha de vencimiento en el envase, lo que constituye una irregularidad, pues existe la obligación de rotular. Esto implica una falla en la cadena desde la importación hasta la venta, ya que se trata de artículos importados, y puede significar que no existe un control inicial de ingreso al país, ó, una deficiencia en la fiscalización o seguimiento del producto en cuestión, por parte de la autoridad competente (ISP).
- b) Se determina qué otros productos de esta marca, cuyo origen es norteamericano, se expenden en el mercado, estableciéndose la siguiente variedad de cremas: regenerist (3 variedades), total effects (6 variedades), age defying (4 variedades), complete (6 variedades) y limpieza (7 variedades).
- c) Se establece que esta marca está representada en Chile por Procter & Gamble Ltda.
- d) Se elige de entre toda la variedad de Cemas, la de nombre "Total effects", que cuenta con tres variedades, para realizar un estudio que permita establecer el grado de cumplimiento de la normativa que exige la rotulación, en los distintos locales de venta
- e) Está variedad de crema se expende en las siguientes variedades:
 - "Total effects SPF 15": crema de día, hidratante, sin aroma con factor solar 15.
 - "Total effects sin aroma": crema de día, hidratante, sin aroma. (Sin SPF 15)
 - "Total effects regular": crema de día, hidratante, con aroma. (Sin SPF15)

- f) De estas tres variedades sólo “total effects spf15” presenta, en la tienda analizada, la fecha de vencimiento impresa en el envase
- g) Se elige el Día de la Madre como referencia de las ventas del producto.
- h) Se selecciona la multitienda “Paris” como punto de venta de referencia, que posee seis tiendas en la región metropolitana en las que se expende dicha marca.
- j) Se investiga acciones de la empresa en relación a las consultas sobre la materia por parte de los consumidores.

DATOS E INFORMACIÓN A OBTENER:

* La recolección de datos se efectuará en 6 tiendas Paris de la región metropolitana donde se comercializa el cosmético.

* Productos a pesquisar: 3 cremas específicas, todas con el mismo nombre de fantasía y con diferentes características

* Tema a investigar: si los productos a la venta se encuentran rotulados con la fecha de vencimiento, tal cual lo exige la reglamentación vigente

* Modo de obtención de los datos: Se obtienen a través de la supervisora de las vendedoras, quien maneja el stock e información de los productos en general.

TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS

Los datos que se presentan a continuación corresponden a los productos en stock en las sucursales de Paris

Tabla Nº 1

TIENDA	Total effects	Nº LOTE	Total effects	Nº LOTE	Total effects	Nº LOTE
PARIS	SPF 15		SIN		REGULAR**	
			AROMA**			
ARAUCO	55	7093PRA	25	7106PRA	20	7086PRA
LYON	70	7093PRA	22	6256PRA	32	7086PRA
VESPUCIO	115	7093 PRA	30	7106PRA	30	7086PRA
OESTE	110	7093PRA	28	6256PRA	28	7086 RA

NORTE	50	7093PRA	15	7106PRA	12	7086PRA
CENTRO	110	7093 RA	30	6256PRA	45	7086PRA

** Producto sin rotulación de la fecha de vencimiento.

Venta diaria del producto

Fecha: 9 mayo 2008 Venta previa día de la madre.

Tabla N° 2

TIENDA	ARAUCO	LYON	VESPUCIO	OESTE	NORTE	CENTRO	TOTAL*
VENTA x DIA	20	29	22	21	20	27	139

* Total de unidades de las tres variedades, no se incluye otros productos de la línea.

Grafico N° 1

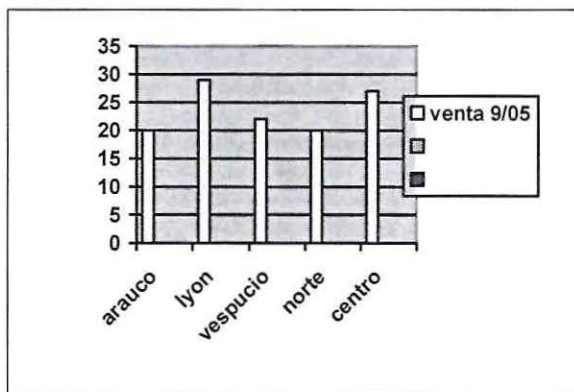
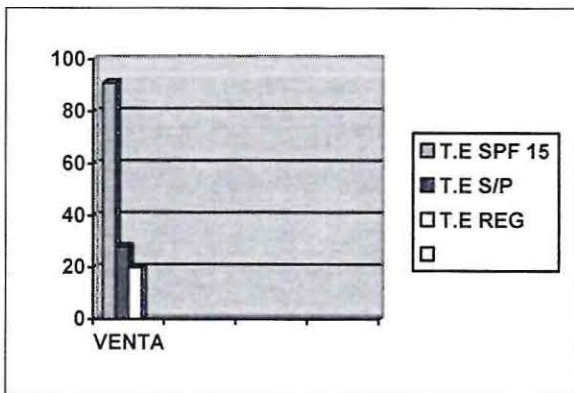


Tabla N° 3

TIPO DE CREMA	Total Venta por tipo de crema todas las tiendas	% sobre el total de ventas
Total Effects SPF15	91 Unidades	65.5%
Total Effects sin aroma *	28 Unidades	20.1%
Total Effects regular *	20 Unidades	14.4%
TOTAL	139 Unidades	100%

Estas cifras corresponden a la venta total de la crema "Total Effects" el día de la Madre, en sus tres variedades, y el porcentaje que representa cada una; la primera de ellas es la que tiene la fecha de vencimiento impresa, las dos restantes (con *) son del mismo tipo de la primera pero no tienen la fecha de vencimiento rotulada en su envase, lo que significa que del total de la venta, 48 unidades que no tienen la rotulación fueron adquiridas por los consumidores, lo que representa el 35.5% de la venta total.

Grafico N° 2



Análisis e interpretación de los datos.

Los datos recogidos nos permiten concluir que:

- Todas las tiendas analizadas que comercializan la crema Total Effects de Olay en sus tres variedades, están vendiendo un porcentaje de estos productos sin fecha de vencimiento impresa en el envase. (Ver cuadro N° 1)
- De las tres cremas pesquisadas, la que más se vendió es la crema con factor solar SPF 15, dada su característica, no porque tenía la fecha de vencimiento impresa (Ver grafico N° 1)
- Un 34,6% de las cremas comercializadas en los locales de ventas analizados, no cuentan con la rotulación de la fecha de vencimiento. (Ver % total gráfico)
- Se llamó al teléfono de consultas que aparece al reverso del envase del producto, para averiguar la fecha de vencimiento de las cremas que carecían de esta rotulación y la operadora solicitó en número del lote inscrito en el envase para verificar internamente la información de la fecha de vencimiento y posteriormente comunicarla.
- El N° de lote sirvió para determinar la fecha de vencimiento, pero la normativa exige su rotulación, de una manera distinta.
- Para tomar una acción en contra de esta práctica, es necesario que sea el consumidor quien denuncie, de no ser así, el producto puede seguir vendiéndose sin que nadie lo impida, salvo un dictamen de la autoridad, previa inspección y detección de problema.
- La acción que toma el ISP en relación al tema es de tipo reactivo, es decir, actúa luego de la denuncia del usuario o consumidor afectado por esta falta. Se tramita la denuncia y se procede a notificar a la empresa importadora la que deberá responder pagando una multa establecida en el Código Sanitario
- Las tiendas encargadas de comercializar el producto también juegan un papel primordial, toda vez que si el consumidor reclama cualquier reacción cutánea o de otro tipo, como consecuencia del uso de la crema, se ven en la obligación de rembolsar el dinero al cliente, independiente de otro de situaciones que puedan tener que afrontar, y posteriormente realizar las gestiones con el proveedor para su examen, retiro o reemplazo, si procede..

En el año 2006 el ISP, realizo un sumario a la Empresa PICHARA y su representante, a quienes se les comprobó una falta al Código Sanitario, al vender un producto

cosmético (tintura) vencido, este sumario se produjo a raíz de la denuncia de un consumidor, esta falta le costo al representante don Abraham Pichara una multa de 50 UTM. Por infracción a esta y otras normas dentro del mismo sumario

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ESTUDIADA .

Luego de hacer un pequeño recorrido por tiendas con autorización para el expendio de productos cosméticos específicos, nos encontramos que un alto porcentaje de ellas se venden al público sin cumplir con la exigencia sanitaria de rotulación de la fecha en el envase, además pudimos constatar que esta irregularidad es cometida por otras varias marcas de cosméticos, por lo que la situación analizada puede ser de una relevancia mayor, lo que debiera llamar la atención de los organismos encargados de la fiscalización, dado que las posibles consecuencias de esta situación, pueden potencialmente llegar a significar un daño a la salud de las personas que los adquieran o usen. ..

Aunque el trabajo realizado es bastante acotado, pues se trata de una variedad de crema, dentro de un universo muy grande de variedades y tipos de ellas, como de otros productos cosméticos, importados o no, la situación puntual refleja una debilidad del sistema de fiscalización, lo que no deja de llamar la atención, ya que los productos antes de ser expuestos para la venta en las tiendas del ramo, superaron los controles establecidos por las instituciones encargadas de su revisión.

El procedimiento es engorroso y lento, lo que se dificulta más si se considera que se importan solo en un día alrededor de mil a mil quinientas unidades, e incluso más, según la temporada, lo que implica que la revisión individual de cada una sería un trabajo interminable, tanto por el tiempo que se emplearía como por los recursos, casi siempre son escasos, más si se trata de recursos fiscales.

El ingreso de los productos se realiza a través de la Aduana, órgano que básicamente revisa, en conjunto con el ISP, si se cuenta con la autorización previa otorgada por éste último, tarea que es realizada por medios electrónicos, mediante un chequeo de las órdenes e instrucciones emanadas del ISP. Es importante recalcar, que Aduana no cuenta con el tiempo, recursos, ni con personal suficiente para satisfacer esta necesidad de fiscalización, pero que ello no le libera de la obligación legal de fiscalizar.

Luego de su paso por Aduana, los productos son llevados a las bodegas particulares de almacenaje de la mercadería, donde nuevamente son revisadas para corroborar que las cantidades adquiridas coincidan con las unidades físicas.

De allí son trasladadas hasta las bodegas de los compradores, mayoristas o tiendas especializadas, en donde nuevamente son revisadas y chequeadas, para luego ser destinadas a la bodega de cada tienda y de allí ser ubicadas en las respectivas salas de ventas, donde permanecerán hasta ser adquiridas por parte del consumidor final, que constituye su último destino.

A simple vista no parece un trámite tan complicado, pero dada la cantidad de productos que diariamente se trasladan, es poco probable la revisión unitaria, más bien lo que se realiza es un conteo superficial y la cuadratura en cantidades, entre las unidades físicas y la consignada en documentos.

Si el producto cumplió con la tramitación de ingreso al país, si sus componentes fueron autorizados y si se pagaron los derechos, entonces se asume que está en óptimas condiciones para su expendio o consumo.

No obstante lo expresado, se debe dejar constancia que, dado los controles de calidad y procesos de fabricación internacionales vigentes, generalmente la fecha de vencimiento de cada producto viene especificada, desde su origen, en el número de lote, por lo que esa información pasa a ser el respaldo de que se está cumpliendo con el reglamento. Sin embargo esa información no siempre es descifrable por el consumidor, de allí que la legislación obligue a que se rotule el vencimiento, de acuerdo a códigos y lenguaje comprensible para el consumidor local., lo que debe ser verificado al momento de ingresar al país, tanto por Aduana como por el Instituto de Salud Pública (ISP).

CAPITULO III

SOLUCIONES PROPUESTAS

Se requiere una coordinación de todos los órganos involucrados en la comercialización de los cosméticos, para evitar que este tipo de situaciones se repitan y puedan llegar a provocar daño a la salud de las personas o al medio ambiente.

OBJETIVO GENERAL

Preservación de la salud pública, mediante el adecuado control de la calidad de los productos de venta masiva, como son los cosméticos de uso general

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Análisis permanente de la normativa sobre vencimiento de artículos de cosméticos, perecibles, que se expenden libremente a la población, con el objeto de adecuarse a sus exigencias
- Proponer medidas de mejoramiento sobre el sistema de fiscalización actual, a cargo de la autoridad pública

DETALLE DE PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

En relación a la venta de productos cosméticos sin la rotulación de la fecha de vencimiento en su envase se propone:

- a) Exigir el cumplimiento de la normativa vigente, existen varios organismos que participan en el ingreso, control de calidad, fiscalización, comercialización y venta de productos; éstos están obligados a cumplir lo exigido por la ley, su desempeño es excluyente del resto.
- b) Solicitar al Servicio Nacional de Aduanas que elabore un procedimiento que permita asegurar el cumplimiento de esta normativa, ya que su fiscalización constituye

el punto de origen del problema, ello sin que su intervención signifique una demora excesiva en la tramitación del ingreso de los productos.

c) Exigir al importador un mayor control sobre los productos, mediante controles de calidad, aumentando las sanciones por el incumplimiento de la normativa. Dadas las facilidades tecnológicas existentes en el mercado internacional, es perfectamente exigible a sus proveedores extranjeros la rotulación en los envases, sin que ello implique un mayor costo.

d) Es necesaria una mayor coordinación entre los organismos fiscalizadores, siendo importante que el ISP desarrolle controles en los puntos de venta, pues no debemos olvidar que estos productos son perecibles y que pueden provocar daño a la salud de las personas como al ambiente en que ellas viven.

e) Se requiere una modificación del artículo 40 letra d) del Reglamento Cosmético que expresa: "Período de vigencia mínima o fecha de expiración, cuando fuera necesario"... cambiando al última parte que dice ".....cuando fuera necesario", por "siempre".

f) Es indispensable exigir, mediante una modificación al reglamento, la revisión de los productos y la nominación de estos diferenciando por ejemplo, PERECIBLES y NO PERECIBLES. Todos los productos que ingresan a las bodegas de una tienda, los innumerables artículos que estas casas comerciales ofrecen, no todos poseen las mismas características, sin embargo reciben el mismo trato a la hora del ingreso. NO PERECIBLES serían productos tales como: vestuario, calzado, electrodomésticos, etc. PERECIBLES serían todos aquellos que están compuestos de ingredientes químicos y se destinan a uso personal, de tocador, etc. A los cuales siempre se le debería exigir la revisión de la rotulación de la fecha de vencimiento

g) Estos productos catalogados como perecibles deben estar supeditados a revisión, por la sola razón de contener componentes que expiran o bien que su contacto con el medio ambiente podría alterar su contenido.

h) El ISP debería fiscalizar más en terreno, vigilando que esta práctica no sea tan común como se ha podido apreciar en este trabajo; recordemos que este estudio solo tomo una tienda con seis filiales. Solo la región metropolitana existen por lo menos cinco tiendas con similares características que también cuentan con la línea OLAY entre sus productos..

i) Al realizar esta operación la acción sería mas proactiva por parte de los órganos estatales, evitando al consumidor la molestia de tener que sufrir algún tipo de

consecuencia en la piel por la falta de información y la consecuente denuncia que deja en claro la falta de compromiso de los actores involucrados en el resguardo de la salud de la población.

En resumen es necesaria una revisión normativa del tema, aclarando conceptos y modificando los controles de calidad que, o no existen, o son insuficientes exigiendo que cada uno de los involucrados participe y aplique de forma optima revisiones de lo que ingresa o de lo que se venderá a fin de preservar la salud del consumidor.

Resultados Esperados

- Mayor respeto y cumplimiento a las disposiciones que establecen el derecho de todos los habitantes del país, a la salud y a vivir en un ambiente libre de contaminación
- Cumplimiento de la normativa sanitaria, con el consiguiente beneficio para la sociedad en su conjunto
- Disminución de un ilícito cuya potencialidad de daño puede llegar a ser grande
- Mejoramiento de la seguridad ciudadana, bajando los riesgos de sufrir algún perjuicio directo o indirecto, como consecuencia de la irresponsabilidad de los organismos obligados por ley a cautelarla

CONCLUSIONES FINALES

El análisis de este tema hace que reflexionemos frente a ciertas situaciones cotidianas y tan comunes, aparentemente sin peligros, como es el solo acto de compra de un producto cosmético, y que sin embargo reviste tanta importancia como lo sería adquirir un alimento. Es importante que al momento de su compra, se encuentre fresco, en buenas condiciones de mantención, en un lugar limpio, que cuente con los estándares de calidad predeterminados por la autoridad, que tenga fecha de vencimiento clara en un lugar visible para cualquiera.

Si la gran mayoría de los alimentos son perecibles, igualmente ocurre con los productos cosméticos, que poseen muchos componentes derivados directamente de alimentos, vitamina C por ejemplo, por lo tanto ambos sin distinción deberían cumplir la misma normativa; con ciertas diferencias dado que sus características difieren en

otros aspectos , como el hecho de que no son comestibles;, por la sola razón que en ambos casos, si se encuentran en mal estado de conservación, afectaran directamente el mismo punto importante: la salud del consumidor (independiente desde que punto lo afecte), la importancia radica entonces en como podemos mejorar las condiciones en las que se entregan los productos al consumidor.

No se trata de meter todo en un mismo saco, sin discriminación, eso seria un error, no todos los alimentos o cosméticos se conservan de igual forma, pero si podemos algún aspecto básico e su manejo: su fecha de expiración y la publicación de ésta de manera legible y, en un lugar de fácil acceso y reconocimiento para el consumidor.

Esto, que es un derecho del consumidor, debe ser una obligación para la otra parte, la que realizan los importadores, distribuidores y vendedores quienes también deben asumir una cuota de responsabilidad por la salud del consumidor, no solo como cliente que realiza un contrato civil al momento de comprar, situación que lo favorece si necesita realizar algún tipo de reclamo, sino que también debe reconocer a la persona que paga por un producto que demanda, y que debiera adquirirlo con la plena seguridad y confianza de que se encuentra una óptima condición.

En resumen, éste debiera ser un compromiso de todos los actores involucrados en el tema estudiado, ya que, a de fin de cuentas, todos en algún momento somos o seremos consumidores y personas que participan de esta interminable cadena.

La efectiva fiscalización de todo cuanto ingresa a nuestro país, para ser ofrecido a los consumidores internos, es un objetivo muy difícil de alcanzar, debido a que supone ingentes cantidades de recursos, humanos como materiales, sin embargo constituye un mandato legal que se debe intentar lograr, sobretodo porque en algunos casos, como el estudiado los costos de todo tipo pueden ser muy altos. En este aspecto es que asume importancia la función de la o las personas encargadas de adecuar los escasos recursos existentes al cumplimiento de objetivos, el administrador, y como el mandato legal obliga, se debe buscar entre los profesionales a aquellos que se encuentren más capacitados para asumir esta función, siendo el Administrador Público, uno que posee los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para enfrentar esta situación, dado que ha recibido una formación orientada preferentemente hacia el desempeño laboral en el sector público, pero también ella contempla el conocimiento de la actividad privada qué, como hemos visto, se mezclan y entrecruzan en la generación y solución del problema analizado. Por lo

tanto, se encuentra en posición privilegiada para diagnosticar permanentemente la situación descrita y proponer soluciones creativas e innovadoras a los retos y desafíos que se presenten, sobre la base de un espíritu crítico, una gran capacidad de análisis y visión sistémica, basados en un alto sentido de responsabilidad social y vocación de servicio público, condiciones necesarias para liderar el proceso e o los procesos ue lograr los objetivos propuestos en las mejoras del presente trabajo, cuyo fin último es elevar las condiciones de vida y el bienestar de toda la comunidad.

ANEXOS Y BIBLIOGRAFÍA

Se entrevistó al señor Raúl Herrera, encargado del área de importación del Servicio Nacional de Aduanas, con fecha 12 julio de 2008.

Cuestionario

- 1: Explique brevemente la función de Aduanas.
2. ¿Que requisitos debe tener un producto para ingresar?
3. ¿Existe algún tipo de fiscalización de los productos que ingresan? ¿Cual es? Y si no hay ¿Por qué?
4. ¿Aduanas esta facultado para realizar fiscalización de lo que ingresa?
5. ¿Se realiza esa fiscalización? ¿Por qué?
6. Documentación exigida para el ingreso de productos.

Se entrevistó al Señor Rodrigo Silva, encargado de la OIRS del Instituto de Salud publica, con fecha 8 de julio de 2008

Cuestionario

1. Normativa que rige al ISP.
2. Explicar función de oficina de control nacional
3. Explicar tramitación para permiso de ingreso y comercialización de productos cosméticos, valores y requisitos que se deben cumplir _____
4. ¿Por qué los productos cosméticos deben llevar fecha de vencimiento impresa?
5. ¿Quién fiscaliza? ¿Cómo se hace el proceso?
- 6 Definición de documentos y papeles exigidos para el trámite.
7. Si la fiscalización es escasa, se espera que sea el consumidor realice la denuncia correspondiente ¿Por qué no actúan con iniciativa?
8. Sanciones y quienes las realizan.

BIBLIOGRAFIA

- REGLAMENTO CONTROL COSMETICO N° 239
- CODIGO SANITARIO.
- LEY 18164 MINISTERIO DE HACIENDA
- LEY DEL CONSUMIDOR.
- Paginas de Internet
 - www.ispch.cl definición de función, reglamentos, leyes
 - www.seremi.cl definición función, normativa, código sanitario
 - www.sernac.cl ley 19496
 - www.sna.cl función y leyes
 - www.bcn.cl Constitución Política de Chile.