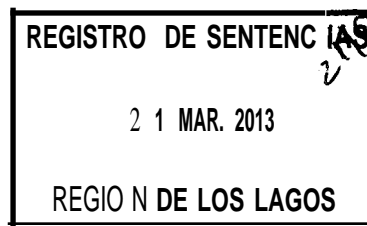


Novena
muere - 13



Puerto Montt, doce de marzo del dos mil trece.

VAsToS:

A fojas 1 y siguientes rola querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la ley 19.496 interpuesta por doña María Soledad Cárdenas Contreras, cédula de identidad N° 10.880.983-3, domiciliada en avenida La Cruz N° 2045, Ampliación Padre Hurtado de esta ciudad, en contra del proveedor Supermercado Unimarc, Rendic Hermanos S.A., RUT 81.537.600-5, representada para efectos del artículo 50 letra D por don Abner Muñoz, domiciliados en avenida Juan Soler Manfredini N° 51 de esta ciudad. Relata la querella que con fecha 16 de junio del año 2012 la actara realizó compras de diversos productos, entre ellos pan amasado, y que en su hogar al disponerse a comer dicho pan, se atoró con un elemento extraño, por lo que estuvo a punto de asfixiarse, y se trataba de un alambre de cobre de unos 3 centímetros aproximadamente. Que con la asistencia de sus hijos logró extraer el elemento extraño que se habría ubicado cerca de su garganta, clavándose levemente, pues por su tamaño era imposible de tragar; que al otro día efectuó una denuncia y reclamo en el supermercado siendo imposible obtener una respuesta. Que el día 28 de junio acudió al Servicio de Salud, en donde obtuvo una respuesta poco clarificadora de los hechos denunciados, relatando que existían otras denuncias en el mismo sentido. Que con fecha 17 de agosto realizó una nueva denuncia a la Seremi de Salud. Por los hechos denunciados, demanda en al suma de \$1.500.000 por concepto de daño emergente en virtud de los trámites que ha debido realizar por lo ocurrido, más la suma de \$90.000.000 por concepto de daño moral.

A fojas 8 rola copia del reclamo ante el Sernac.

A fojas 9 rola copia de denuncia ante la Seremi de Salud.

A fojas 11 rola copia de la respuesta de la Seremi de Salud.

A fojas 12 rola boleta de compra de pan amasado y otros productos.

A fojas 13 rola copia de boleta anterior, a fojas 14 rola respuesta de consulta a la Seremi de Salud.

A fojas 15 y siguientes rola set fotográfico.

A fojas 27 se hace parte el Sernac.

A fojas 34 y siguientes rola contestación de querella y demanda civil por escrito presentado por el abogado don Andrés Martínez Ramírez, en representación de la



sociedad Rendic Hermados S.A., solicitando su rechazo, con costas, controvirtiendo los hechos expuestos por la denunciante, en cuanto a que no es efectivo que haya comprado pan amasado en dependencias de su representada, que su representada cumple estrictamente con los protocolos de control de calidad en la elaboración de pan, por lo que resulta imposible que un alambre de cobre se introduzca dentro del pan, que resulta ilógico que sea efectivo lo denunciado si no existe otra denuncia de otro cliente y que según la boleta de compra, la denunciante compró 180 gramos de pan, es decir, una unidad de pan, con lo que parece más ilógico y hasta absurdo pensar que de todas las partidas de pan que se hicieron ese día, se incrustó en un solo pan y más encima el único que compró la denunciante, que la fiscalizadora de la Seremi ha señalado en correo electrónico un informe del que resulta imposible que sean efectivos los hechos denunciados, y que los hechos han generado un procedimiento administrativo de tipo sanitario ante la Seremi de Salud, por lo que no podría investigarse ni menos sancionarse los mismos hechos dos veces, y que haciendo primacía del principio de la especialidad, el procedimiento a aplicar en el caso de autos es el del Seremi de Salud. Que la denunciante no explica en qué consisten los daños que reclama y que el monto de los mismos da a entender lo poco serio de sus pretensiones y demostraría un verdadero afán de lucro.

A fojas 36 rola declaración jurada ante notario de doña María Soledad Cárdenas Contreras.

A fojas 37 Y siguientes rola información del procedimiento de mediación ante el Sernac.

A fojas 47 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña María Soledad Cárdenas Contreras quien comparece en compañía de su abogada doña Soraya Said Teuber, con la asistencia de la parte querellada y demandada civil representada por su abogado don Andrés Martínez Ramú'ez, y con la asistencia del Sernac, representado por su abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel. La querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. El Sernac ratifica la querrela. La querellada y demandada civil contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante ratifica la prueba acompañada, acompañando nueva prueba documental. El Sernac acompaña reclamo administrativo. La parte querellante y demandante civil solicita prueba de absolución de posiciones que deberá absolver personalmente don Abner Mufíoz Báez en su calidad de representante legal de la parte



querellada y demandada civil a lo que el tribunal accede fijando fecha de audiencia al efecto.

A fojas 50 y siguientes se recibe la prueba testimonial. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil doña María Magdalena Haller González, ya individualizada en acta, quien legalmente juramentada y sin tacha declara que la actora le narró los hechos, en el sentido que al comprar pan y llegar a tomar once a su casa, y al morder el pan y tragar se encontró con algo que le quedó atorado en la garganta, que ella le contó que como pudo metió su mano en la boca y casi vomitando tuvo que sacarse el alambre que estaba dentro, que ella llevó el resto del pan a la oficina y que la testigo 10 vio, que le dijo la actora que lo había comprado en el Unimarc, que la testigo le preguntó si tenía la boleta y le recomendó ir al Servicio de Salud; repreguntada la testigo declara que la señora Soledad al ir a la oficina estaba muy angustiada ya que pensaba que podía tener algún tipo de infección y de que la situación le podría haber pasado a alguno de sus hijos; contrainterrogada la testigo declara que no sabe si la querellante por los hechos concurre a algún establecimiento médico, que al ir a la oficina no le mostró ningún certificado médico. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil doña Gladis del Carmen de la Hoz Mansilla, ya individualizada en acta, quien legalmente juramentada y sin tacha declara que la actora le contó los hechos, en referencia a que compró un pan y al comerlo sintió algo en su garganta, que comenzó a hacer arcadas y al sacarlo vio que era un pedazo de alambre de cobre, que botó el pan a la basura y después los recogió y los guardó como prueba, que ella fue al supermercado a pedir explicación y ellos le contestaron que tenía que tener pruebas; repreguntada la testigo para que diga en qué momento y por qué recoge el pan de la basura, responde que a ella no le creyeron, que tenía que llevar pruebas y por ello tuvo que buscar el pan en la basura y recuperarlo; repreguntada la testigo si la actora manifiesta en la denuncia un afán de lucro, esta responde que es imposible, ya que a la actora la conoce haciendo obras de caridad en la Iglesia; contrainterrogada la testigo para que diga si ella vio personalmente el pan, responde que sólo vio la fotografía. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil doña Alicia del Carmen Miranda Caicheo, ya individualizada en acta, quien legalmente juramentada y sin tacha declara que conoce los hechos de los dichos de la actora, que ella compró un pan en el supermercado Unimarc, que lo comió y sintió algo extraño, que ella empezó a hacer arcadas y al sacar el pan vio que tenía un pedazo de cobre, que al otro día ella fue a su casa y le contó lo que le había pasado, que ella le contó que había ido al



supermercado a consultar y decirle al parecer al gerente lo que había encontrado, que la actora le pidió que guarde el pan en el refrigerador y lo tuvo desde junio hasta septiembre; repreguntada la testigo declara que fue en el supermercado Unimarc de la costanera, que vio el resto del pan y del alambre, reconociendo las fotografías exhibidas; contrainterrogada la testigo, declara que no sabe si la actora concurre al servicio de salud a constatar lesiones ya que no se lo comentó, y que la vida de la actora no ha variado a raíz del proceso.

A fojas 61 y siguientes rola acta de audiencia de absolució de posiciones, a la cual el absolvente don Abner Muñoz Báez no asiste, por lo que la querellante y demandante civil solicita se practique una segunda citación bajo apercibimiento legal del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 63 y siguientes rola acta de continuación del comparendo con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por el habilitado en derecho don Nelson Cubate, con la asistencia de la parte querellada y demandada civil, y con la asistencia del Sernac, representado por su abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel. Comparece en calidad de testigo de la querellada y demandada civil doña Jessica Andrea Rivas Velásquez, ya individualizada en acta, quien legalmente juramentada es tachada por la querellante y demandante civil conforme el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil al carecer de imparcialidad la testigo al tener un interés directo, ya que al ser interrogada para tacha declara enterarse del litigo de manera interna por la empresa y ser la tecnóloga del local y que ella es quien verifica los procedimientos internos de calidad de la empresa, por lo que el tribunal provee traslado, siendo evacuado en la audiencia por la parte querellada solicitando el rechazo de la tacha atendida la calificación y experticia de la testigo en lo que se refiere al control de los alimentos que se elaboran en el establecimiento del Unimarc, y que la falta de imparcialidad no aparece de manifiesto, siendo que la testigo juró decir la verdad, que conforme el artículo 14 de la ley de procedimientos de los juzgados de policía local el juez puede apreciar las pruebas conforme las reglas de la sana crítica por lo que no existirían testigos inhábiles en este procedimiento conforme lo ha señalado la jurisprudencia que indica, a lo que el tribunal provee por evacuado el traslado, se resolverá en la sentencia definitiva, ordenando se reciba la declaración de la testigo, quien declara que los reclamos son recibidos por el administrador, quien informa a los tecnólogos, que respecto al tema específico el reclamo fue recibido por don Abner Muñoz, que la testigo no ha recibido la muestra aludida por la clienta, y que la autoridad



sanitaria visitó el local a raíz de la denuncia no encontrando evidencia respecto al tema; repreguntada la testigo, declara que es tecnóloga del Unimarc desde el 26 de octubre del año 2011, relatando las medidas para evitar la contaminación en alimentos y los protocolos en caso de reparación de maquinarias o remodelación; contrainterrogada la testigo para que diga el tiempo transcurrido entre el reclamo de la consumidora y la fiscalización de la autoridad sanitaria, señala que esto fue en junio y la fiscalización fue en agosto, y que la fiscalización de la Seremi se realiza dentro de la semana que la cliente presenta el reclamo en la O.I.R.S.

A fojas 71 y 72 rola pliego de posiciones que deberá absolver personalmente don Abner Muñoz.

A fojas 73 rola acta de audiencia de absolucIones, a la cual el absolvente don Abner Muñoz Báez se encuentra en rebeldía, por lo que la querellante y demandante civil solicita se haga efectivo el apercibimiento decretado en autos y se tenga por confeso al absolvente de los hechos categóricamente afirmados en el pliego de posiciones, a lo que el tribunal accede, teniéndose por confeso el absolvente.

A fojas 82 rola respuesta a oficio de la Seremi de Salud, informando que se recibió una denuncia por existir un elemento extraño en alimentos, que se acompañó boleta por adquisición de productos en mal estado, no constatándose los hechos denunciados en vista ala inspección realizada, no iniciándose por ende la tramitación de un sumario sanitario.

A fojas 93 rola autos para fallo.

Conll no rociadonn:uRo y cORllsndermu:Ho:

PRIMERO: Que respecto a la tacha de la testigo de la parte querellada y demandada civil doña Jessica Andrea Rivas Velásquez, quien conforme a sus dichos es tachada por la contraria conforme el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, esta sentenciadora acogerá la tacha deducida, atendido a que de sus propios dichos la testigo declara ser la encargada del control y verificación de los procedimientos internos de calidad de la empresa, por lo que carece de imparcialidad necesaria al tener un interés directo en el pleito. No se condenará en costas, por no haberlas solicitado las partes.

SEGUNDO: Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados y si estos constituyen o no una infracción a la ley 19.496.

TERCERO: Que de los antecedentes de autos apreciados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, en especial la prueba de fojas 14 en que como respuesta a



consulta de la aetora la Seremi de Salud informa que al supermercado denunciado "se ha infraccionado exclusivamente por infracciones de este tipo", en relación a la boleta de fojas 12 y copia de esta de fojas 13, set fotográfico de fojas 15 y siguientes, informe de proceso de mediación ante el Sernac de fojas 37 y siguientes, declaraciones de las testigos de la querellante y demandante civil de fojas 50 y siguientes quienes son contestes en los hechos y en sus dichos, y pliego de posiciones de fojas 71 y siguiente del cual se tiene por confeso a don Abner Muñoz conforme resolución de acta de fojas 73 por ser declarado rebelde el absolvente y hacerse efectivo el apercibimiento del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, se logra establecer fehacientemente que doña María Soledad Cárdenas Contreras con fecha 16 de junio del año 2012 compró pan al proveedor denunciado Supermercado Unimarc, Rendic Hermanos S.A., y que en su hogar al disponerse a comer dicho pan, se atoró con un alambre de cobre que se encontraba al interior de dicho producto. Así también se acredita que la actora reclamó de los hechos al proveedor, no siendo favorable la respuesta dada por este, efectuando reclamos ante la Seremi de Salud de la Región de Los Lagos y ante el Servicio Nacional del Consumidor, recurriendo posteriormente ante este Tribunal para hacer efectivos sus derechos como consumidora.

CUARTO: Que el artículo 3 de la ley 19.496 prescribe que: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: D) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afixtarles*". Que el artículo 23 de la Ley del Consumidor prescribe: "*Comete inji-acción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*", y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieren señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

QUINTO: Que los hechos denunciados y acreditados en estrados, configuran una infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d), al vender el proveedor a la consumidora un pan que contenía un alambre de cobre, hecho que evidentemente puso en riesgo su integridad física y consecencialmente sicológica. En este sentido este tribunal considera que el proveedor ha sido negligente, ya que las medidas de seguridad y calidad adoptadas en la elaboración del producto materia de autos han sido deficientes



o ineficaces, en términos de limitar o impedir la contaminación con elementos extraños en los productos que vende al público, hechos que conforme lo informado en prueba documental de fojas 14 y ratificado con el pliego de posiciones que se tuvo por confeso al representante del proveedor don Abner Muñoz rolante a fojas 71 y 72, han ocurrido en otras oportunidades y por los cuales ha sido infraccionado el proveedor por la autoridad sanitaria. Lo anterior constituye una inexcusable negligencia por parte de la empresa y un evidente riesgo a la salud en integridad física de los consumidores.

SEXTO: Que en cuanto a los descargos de la parte querellada y demandada civil de fojas 34 y siguiente, en especial en lo que dice relación a que los hechos motivaron un procedimiento administrativo del tipo sanitario ante la Seremi de Salud, por lo que su representada debe ser absuelta ya que no pueden investigarse ni sancionarse los mismos hechos dos veces haciendo alusión al principio de la especialidad, corresponde dejar consignado que el procedimiento administrativo al que hace referencia la defensa, no corresponde a un proceso jurisdiccional ante un tribunal de justicia, por lo que no resulta aplicable su planteamiento, teniendo esta sentenciadora la obligación Constitucional y legal de conocer, investigar y eventualmente sancionar la infracción denunciada, conforme lo prescrito en el artículo 76 de la Constitución Política de la República, en relación a lo dispuesto en el artículo 50 letra A de la ley 19.496. A mayor abundamiento, la autoridad sanitaria informa en respuesta a oficio de fojas 82 que por los hechos denunciados no ha iniciado la tramitación de un Sumario Sanitario, razones por lo cual esta sentenciadora es competente para conocer los hechos denunciados.

SÉPTIMO: Que el artículo 2.314 del Código Civil establece: *"El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha infligido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito"*, y el artículo 3° de la ley 19.496 en su letra e) prescribe que: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea"*. Así las cosas, y acreditados los hechos y la responsabilidad de la querellada y demandada civil, se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitadas por la actora, de la forma que se expresa:

10 Que en cuanto a la indemnización de perjuicios que solicita la actora por concepto de daño emergente, no se dará lugar a lo solicitado, por cuanto no acredita con prueba alguna el monto solicitado por dicho concepto.



2° Que respecto del daño moral, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral que atenta contra los derechos de la consumidora querellante y demandante civil. Los hechos acreditados en estrados permiten presumir a esta sentenciadora que se ocasionaron daños producto de la negligencia en la elaboración del producto adquirido, ya que el hecho de atorarse con un alambre de cobre al comer un pan, sin lugar a dudas ocasionan angustias y sufrimientos por los riesgos a su salud o los eventuales riesgos de su grupo familiar que pudieron haber sido afectados por el alambre en cuestión, afectación de ánimo que constituye fenómenos naturales y ordinarios en tales casos que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la comprobación de su realidad va incluida en la existencia misma de la desgracia, hechos que motivaron a la actora a reclamar ante el proveedor, ante la autoridad sanitaria y ante el Sernac, para finalmente concurrir a este Tribunal en busca de justicia, razón por la cual se condenará a la parte demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral estableciéndose de forma prudencial un 1110ntode \$500.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto, lo prescrito en la ley 19.496 y las facultades que me confiere la ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

K.- Que se da hAgan" a ~a tacha de la testigo de la parte querellada y demandada civil doña Jessica Andrea Rivas Velásquez, conforme lo argumentado en el considerando primero precedente. No se condenará en costas, por no haberlas solicitado las partes.

H.- Que sc Ola Rugan- a la q;uerella de fojas 1 y siguientes, y se cOllldcn.a al proveedor SUPERMERCADOS UNIMARC O RIENDIC HERMANOS S.A., representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don ARNER MUÑOZ RÁEZ, en su calidad de representante legal o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una Inrmita dc 20 mandades tributadas HU.ensmdes, por infi:acción a la ley 19.496.

nJl.- Que sc da lugar a Hadem.mu:lla dvH de fojas 4 y siguientes, y se condena al proveedor SUPERMERCADOS UNIMrARC O RENDIC][-]!:RMANOS S.A., representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don ABNER MUÑOZ RÁEZ, en su calidad de representante legal o jefe de local de la empresa ya

individualizada en autos, al pago de de una indemnización de \$500.000 por concepto de daño moral, llas n:eajanstes e ntereses, conforme el desglose del considerando séptimo precedente, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

J[V.- Que se dia hagan' a la cOlll.dellac.ii.óBlenncostas solñcitasas ipor Haactoll'a, por haber resultado vencedora en sus pretensiones.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Ron N° 7.356-2012.-

J

Pronunciada por doña KARIÍN ; ~ ~ ~ ~ ~ UNILER, ~ ueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puert, i Mo lt. Autoxiza (oñei"" Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.

- = - - = t4!! ~ 5 ~



Certifico: Que se anunciaron por el lapso 10, 10 Y 7 minutos respectivamente, presenciaron la relación y alegaron los abogados señor Guillermo Fuentes, Señoras María Pía Cardenas y Graciela Yung. Los dos primeros solicitan la revocación de la sentencia en alzada y la segunda solicita su confirmación. Puerto Montt, 13 de septiembre de 2013.

Puerto Montt, trece de septiembre de dos mil trece.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 se declara que se confirma sin costas la sentencia en alzada de doce de marzo de dos mil trece, escrita a fojas 99 y siguientes, complementada con fecha veintidós de julio de dos mil trece, escrita a fojas 137 de autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N.º 102-2013.-

Proveído por la *Primera Sala* de esta *Illma. Corte de Apelaciones*, presidida por la Ministra doña Teresa Mora Torres e integrada por el Ministro don Jorge Pizarro Astudillo y por el Abogado Integrante don Mauricio Cárdenas García. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.

Puerto Montt, trece de septiembre de dos mil trece, notifiqué por el estado diario la resolución que precede. Lorena Fresard Briones, Secretaria Titular.