

La Cisterna, 26 de 09. 2014

Por ingresado con esta fecha a la [illegible]  
conforme a lo ordenado, certifico que la sentencia definitiva de [illegible]  
firme o ejecutoriada.

SECRETARIA

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE  
LA CISTERNA**

LA CISTERNA, veintiuno de noviembre de dos mil trece.

**VISTOS :**

Se inició este proceso N° 57.656-2, mediante denuncia interpuesta con fecha 28 de abril de 2013, por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., representado por don Alejandro Yapur, ambos domiciliados en Avenida Kennedy N° 5454, piso 16, Vitacura. Basa su acción, señalando que dicho Servicio en virtud de las facultades y la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor, le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor. Así entonces, se ha detectado que la empresa denunciada ha incurrido en infracción a esa ley, a partir del reclamo efectuado por doña Solange Espinoza Villar, la cual informó a ese Servicio que el día 28 de Noviembre del 2012, se acercó a una de las sucursales de la empresa denunciada, en donde procedió a realizar la compra de una cajita feliz por un monto de \$ 2.590 la cual llevó hasta su domicilio y que al abrir el envoltorio, dentro de ella no se encontraba la hamburguesa adquirida sino un paño de cocina sucio y con residuos de comida impregnados, por lo que se dirigió al local a manifestar su reclamo, en donde el jefe de local le expresó que se trataba de una broma, sin proceder al cambio del producto.

En virtud de lo anterior, la denunciante señala que la empresa denunciada ha contravenido lo dispuesto por los artículos 3, inciso primero letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita sea condenada al máximo de las multas señaladas en dicha ley.

A fs. 35, doña Solange Eliana Espinoza Villar, vendedora, domiciliada en Pasaje Quilpué N° 7291, Lo Espejo, se ha de parte en este juicio y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor, solicitando sea condenado al pago de \$ 10.000.000, más reajustes, intereses y costas, rectificándola a fojas 56, en el sentido de que dicha acción debe entenderse interpuesta en contra de Arcos Dorados Restaurantes de Chile, Ltda, representada por don Alejandro Yapur, con domicilio en Cerro El Plomo N° 5630, torre 8, oficina 702, Las Condes.

A fs. , consta la celebración del comparendo de estilo. En él, la demandante ratifica la demanda interpuesta en autos, rindiendo prueba testimonial mediante la declaración de don Florentino Vásquez Chandía y doña Elba Jiménez Zúñiga, el primero tachado de contrario por tener amistad con la parte que lo presenta. La parte denunciada y demandada, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra solicitando el rechazo de las mismas, en atención a que los hechos relatados por la actora no son efectivos, toda vez que el personal del local le ofreció las disculpas pertinentes, negándose ésta a conversar con el jefe del mismo. Agrega que la totalidad de los productos que se venden son sometidos a exhaustivos controles de calidad, dando estricto cumplimiento a disposiciones de Reglamento Sanitario de los alimentos y demás instructivos de los organismos de salud, resultándole a esta parte imposible o poco probable el origen de la pieza encontrada dentro de la caja, así como la efectividad de lo señalado por la denunciante, no existiendo por lo tanto, antecedente alguno para presumirse que se ha lesionado algún derecho de la consumidora o que se haya provocado un menoscabo, como lo exige el artículo 23 de la Ley 19.496. Señala además, que la demanda deducida en su contra debe rechazarse por cuanto no concurren en autos los supuestos de la responsabilidad civil extracontractual, ni ha existido dolo, negligencia o descuido alguno en el obrar de la demandada, sus representantes o sus dependientes y, porque además, la indemnización de perjuicios demandada carece de sustento jurídico y material, ya que se solicita el pago de una suma

desmesurada por daños que no existen y aún cuando existieran, la reparación debe ser completa o igual al daño causado, por lo que dicha indemnización no puede ser fuente de lucro para la víctima.

A fs.                    y no existiendo diligencias pendientes, se trajeron los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1.- Que, en este proceso se trata de determinar la responsabilidad que afectare a la empresa denominada Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., en los hechos denunciados a fojas uno.

2.- Que, la denunciante señala que ha existido incumplimiento a por parte de la denunciada, a lo dispuesto por los artículos 3 inciso primero letra d), 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496.-

3.- Que, el artículo 26 de la ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, califica en su número uno, como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

4.- Que, además, el artículo 23 del cuerpo legal citado, señala que comete infracción el proveedor que en la prestación de un servicio 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.

5.- Que, asimismo el artículo N° 12 de la ley ya citada, establece que todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

6.- Que, según lo dispone el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, entre los derechos y deberes básicos del consumidor, se encuentra 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, entendiéndose por daño todo menoscabo, que a consecuencia de un evento determinado, sufre una persona, ya sea en su persona o patrimonio.

7.- Que, en sus descargos la denunciada y demandada ha señalado que la totalidad de los productos que se venden en sus establecimientos son sometidos a exhaustivos controles de calidad, resultándole imposible o poco probable el origen de la pieza encontrada dentro de la caja, así como la efectividad de lo señalado por la denunciante, no existiendo por lo tanto, antecedente alguno para presumirse que se ha lesionado algún derecho de la consumidora o que se haya provocado un menoscabo, como lo exige el artículo 23 de la Ley 19.496.

8.- Que, para acreditar la efectividad de los hechos denunciados, la actora acompañó a los autos los documentos que rolan a fs. 37 a 40 de autos, los cuales no han sido objetados de contrario y el Tribunal ha examinado de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

9.- Que, la tacha deducida contra el testigo Florentino Vásquez Chandía, ha de ser rechazada, toda vez que de sus propios dichos no se desprende que éste tenga íntima amistad con la parte que lo presenta, como lo exige la causal 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

10.- Que, con el mérito de los antecedentes acompañados y la prueba testimonial rendida por la actora, examinada de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en concepto del sentenciador, se ha producido por parte de la demandada incumplimiento como proveedora, de acuerdo a la venta realizada, lo que constituye contravención a las obligaciones establecidas en la ley 19.496, debiendo en consecuencia indemnizar todo daño patrimonial y/o moral sufrido por el consumidor.

10.- Que, además la denunciada, ha causado un menoscabo a la consumidora, la cual se ha visto enfrentada al sufrimiento e impotencia por no contar por parte de la demandada con una respuesta satisfactoria o la solución de un problema no generado por ella, lo que se traduce en un daño moral que deberá ser compensado.

Teniendo presente además, lo preceptuado en las Leyes 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos pertinentes de la Ley N° 19.446, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Tribunal, **RESUELVE** :

1.- Que se hace lugar al denuncia de fojas uno y se condena a **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LTDA.**, representada por don Alejandro Yapur, o por quien sus derechos represente, a la multa de **TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por la falta tipificada y sancionada en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre los Derechos de los Consumidores.

Si la inculpada no pagare la multa dentro del plazo de quinto día contado desde la notificación de esta sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, la pena que al efecto decreta el Tribunal sobre la base de lo consignado en el artículo 23 de la Ley 18.287.

2.- Que, ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas uno por doña Solange Eliana Espinoza Villar, en cuanto la demandada empresa denominada **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LTDA.**, representada por don Alejandro Yapur, o por quien sus derechos represente, deberá proceder a la restitución de los dineros por el producto vendido y al pago de la suma de \$ 300.000, en que este Tribunal regula el monto del daño moral ocasionado a la consumidora.

3.- Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores en juego, la suma precedentemente regulada, deberá ser pagada con reajustes e intereses legales. El reajuste referido deberá calcularse conforme a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 19.496 y, los intereses, desde que la deudora se constituya en mora y sobre el capital reajustado, debiendo

ésta pagar además las costas de la causa.

Remítase copia de la siguiente sentencia a la Dirección Regional de Santiago del SERNAC, para la anotación en el Registro Público de Sentencia en materia de consumo.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD, ARCHIVASE.**

**PRONUNCIADA POR DON JAIME VILLARROEL FABA, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA DON FELIPE ONGARO AHUMADA, SECRETARIO TITULAR.-**