

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
----- VALPARAÍSO -----

PROCESO N°: 3.163/14
FOJAS: 72 (setenta y dos)
F.Q.V.-

VALPARAÍSO, Dos de Octubre del dos mil catorce.-

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, en el parte NO 651 de la Segunda Comisaría Central, Prefectura de Valparaíso, de fecha 24 de Febrero del 2014, se deja constancia de la declaración de doña SUJEIN FRANCISCA VALENZUELA BUGUEÑO, C.1.17.626.866-2, domiciliada en Santa Elisa N07, El Romero, La Serena, quien denuncia que compró un helado tipo barquillo, por \$1.450, en la cafetería "Emporio la Rosa", ubicado en Plaza Aníbal Pinto NOI189, Valparaíso, y, al momento de consumir dicho helado, sintió la rotura de un objeto duro, ingiriendo restos de éste, quedando con un trozo de vidrio en la boca y con una herida en la zona bucal, con sangre. Al entrevistarse con la encargada del local, doña Pamela Arias, ella le señaló que fuera a la asistencia pública, sin prestar ayuda alguna. Concurrió al hospital local en compañía de una trabajadora del local, donde le diagnosticaron lesiones leves por ingesta de vidrio.

SEGUNDO: Que, a fojas 8 a 18 y con fecha 31 de Marzo de 2014, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Director Regional, Nicolás Corvalán Pinto, deduce denuncia infraccional en contra del proveedor EMPORIO LA ROSA S.A., representado por José Miguel Gazitúa, con domicilio en Plaza Aníbal Pinto N°1189, Valparaíso. La acción se basa en que el SERNAC tomó conocimiento del reclamo interpuesto doña Sujein Valenzuela Bugueño, por cuanto el 25 de Febrero compró un helado al proveedor y, al momento de probarlo, sintió un objeto duro y lo masticó, percatándose que era vidrio, puesto que le provocó heridas y sangramiento, al informar lo sucedido al proveedor, donde se enteró que a una de sus funcionarias se le había quebrado un vaso en la máquina congeladora donde se mantienen los helados y no se había realizado la limpieza respectiva, no le dan explicación alguna y solo la conducen al centro asistencial, donde le


ES COPIA FIEL

diagnosticaron lesiones cortantes bucales por ingesta de vidrio. Posteriormente hizo denuncia al SERNAC, ante lo cual éste inició mediación, obteniendo respuesta del proveedor en el sentido que se trató de un hecho fortuito, que están en contacto con el consumidor y que piden disculpas por lo sucedido.

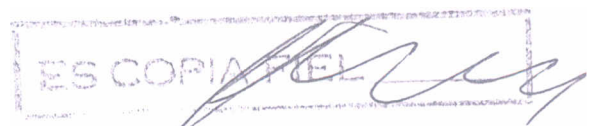
Que, estima el denunciante, los hechos antes descritos configuran una infracción a los artículos 3 letra d) -derecho y deber de seguridad en el consumo de bienes y servicios- y e) -derecho a reparación adecuada y oportuna de los daños por incumplimiento-, 12 -obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades comprometidas en la entrega del bien o prestación del servicio, y 23 -actuar con grave negligencia con perjuicio para el suscrito- de la ley 19.496, solicitando que, en cuanto a la denuncia, sea acogida a tramitación y se acoja, condenando a la parte denunciada y demandada al máximo de las multas señaladas en el artículo 50 de la mencionada ley, con costas.

Que acompaña como prueba documental, con citación de la contraria, copia de Resolución N°134 donde consta nombramiento del Director Regional, Nicolás Corvalán Pinto y copia de Resolución N°993, donde se delega la facultad de representar judicialmente al Servicio a los Directores Regionales. Finalmente designa como abogados patrocinantes a MIGUEL ANGEL GUERRA MARTINEZ y a JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS, y confiere poder a la habilitada en Derecho CAMILA MALDONADO CASTRO.

TERCERO: Que, a fojas 20 JEAN PIERRE COUCHOT, por SERNAC, ratifica en todas sus partes denuncia infraccional interpuesta contra el proveedor Emporio La Rosa S.A., por incumplimiento de los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la ley 19.496, solicitando que, en cuanto a la denuncia, sea acogida a tramitación y se acoja, condenando a la parte denunciada y demandada al máximo de las multas señaladas en el artículo 50 de la mencionada ley o la suma que S.S. determine conforme al mérito de autos, todo ello con expresa condenación en costas.

CUARTO: Que, a fojas 40 a 44 y con fecha 14 de Mayo de 2014, JUAN MANUEL RODRIGUEZ LANGEVIN, abogado, en representación legal de la sociedad EMPORIO LA ROSA S.A., de su mismo domicilio, viene en contestar denuncia infraccional interpuesta por SERNAC, en base a las siguientes

ES COPIA DEL



hechos: Que si bien es efectivo el hecho que la denunciante, luego de comprar un helado, encontró un trozo de vidrio, también es cierto que, una vez informados del hecho, al instante su representada tomó todas las medidas necesarias para su atención médica, practicándosele exámenes de todo tipo y a costa de ella, para descartar cualquier problema de salud. También reconoce que el hecho se produjo porque a una de sus encargadas se le rompió una copa de vidrio en la máquina que mantiene los helados, pero también señala que se realizó el protocolo de seguridad establecido para ese caso, consistente en el cambio y eliminación de prácticamente todas las "bachas" de helados, manteniendo solo un par de continentes muy alejados del incidente, donde lamentablemente coincidió el diminuto trozo de vidrio objeto del accidente. Que la atención médica fue de forma inmediata y gratuita para la afectada, descartándose todo riesgo para su salud y, superado el incidente, se mantuvo contacto directo con ella, celebrando posteriormente, con fecha 25 de Marzo de 2014, transacción mediante la cual Emporio La Rosa S.A. pagó a la afectada la suma de \$300.000, declarando ella que cubriría todos los perjuicios sufridos, otorgando total y completo finiquito a los ya señalados, desistiéndose expresamente de cualquier acción legal iniciada o por iniciar.

En cuanto al Derecho, sobre la infracción al artículo 3 letra d) de la ley 19.496, indica que este es un hecho aislado, por cuando su representada constantemente vela por la seguridad en el consumo de bienes que comercializa, sobre todo considerando el giro gastronómico en que se desenvuelve, demostrado en el hecho que éste es un caso aislado, que nunca se había dado y que no ha vuelto a repetirse, sumado a que el proveedor se hizo responsable, tanto mediante la atención médica inmediata de la consumidora, como su posterior indemnización. En cuanto a la letra e) del artículo 3, se ha dado cumplimiento al deber de indemnizar mediante la transacción señalada. Respecto al artículo 12, la norma no se aplica a este caso, por cuanto solo se refiere a casos en que existe una prestación de servicios ofertados de forma previa, siendo que este caso se trata de un desafortunado accidente, hecho aislado que no constituye un desconocimiento de las condiciones en las que se ofertó el servicio.

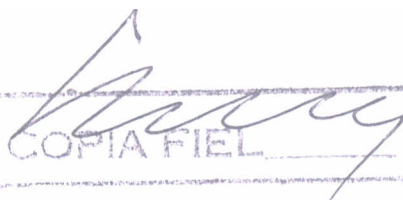
Finalmente respecto al actuar negligente contemplado en el artículo 23, si bien resulta discutible hablar de negligencia, el menoscabo sufrido por la srta. Valenzuela fue íntegramente pagado.

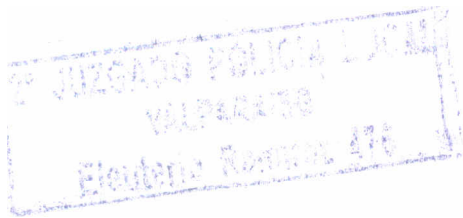
Es por todas estas razones, que considera excesiva la solicitud de multa de 50 UTM, solicitando a S.S. se sirva tener por formulados los descargos a la querella infraccional, rechazándola en definitiva, con costas.

Que acompaña como prueba documental, con citación de la contraria, contrato de pago, aceptación, finiquito, renuncia de acciones y derechos y transacción entre la consumidora y el proveedor; acta de inspección de fecha 28 de febrero de 20014 del SEREMI de Salud V Región; escrito de descargos presentados por Emporio La Rosa S.A. ante dicho SEREMI; bonos de atención médica, boletas de gastos médicos y comprobantes de gastos de traslado de doña Sujein Valenzuela Bugueño; y reducción a escritura pública en la que consta personería para representar al proveedor. Finalmente delega poder en la abogada habilitada ANDREA OREZZOLI FRANCESCHINI.

QUINTO: Que, respecto al escrito de contestación de denuncia, se resuelve, a fojas 44 vta., que previo a proveer, venga en forma el patrocinio y poder dentro de tercero día, bajo apercibimiento legal, según lo dispuesto en la Ley 18.120.

SEXTO: Que, a fojas 51, se celebra comparendo de estilo el día 14 de Mayo del presente año, a las 10: 00, con la sola asistencia de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, mediante su apoderada, la habilitada en Derecho CAMILA MALDONADO CASTRO. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La denunciante ratifica todo lo obrado en autos; acompaña con citación de la contraria, reclamo formulario único atención al público de SERNAC, copia de denuncia realizada ante el Servicio de Salud, copia del reclamo hecho por la consumidora ante el proveedor, copia de hoja de ingreso a servicio de emergencia y copia de resultado de panendoscopia practicada por la Clínica Valparaíso; y solicita oficio a la SEREMI de Salud Valparaíso, para que remita antecedentes que obran en denuncia presentada por la consumidora en contra del proveedor y que remita, en su caso, los antecedentes del sumario sanitario o fiscalización a que hubiere dado lugar.


ES COPIA FIEL



PROCESO N°: 3.163/14
FOJAS: 74 (setenta y cuatro)
F.Q.V.-

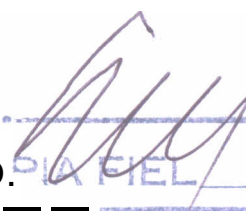
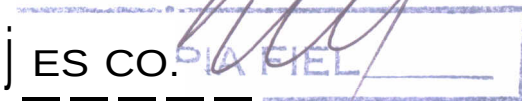
SEPTIMO: Que, a fojas 63, JUAN CRISTOBAL GAZMURI VARGAS, abogado, por la parte denunciada viene en ratificar todo lo obrado por el abogado Juan Rodríguez Langevin, en especial lo referente al escrito de descargos presentado con fecha 14 de Mayo de 2014 y documentos acompañados en el mismo. En primer otrosí, asume personalmente el patrocinio y delega poder en la abogada Andrea Orezza Franceschini y; en segundo otrosí, acompaña, con citación, copia autorizada de escritura pública en que consta personería para representar al proveedor denunciado. En tercer otrosí, acompaña, con citación, copia del contrato de pago, aceptación, finiquito, renuncia de acciones y derechos y transacción suscrito entre la consumidora y el proveedor; solicitando finalmente, tener por cumplido lo ordenado a fojas 44 vta.

A fojas 64 vta. se tiene por cumplido lo ordenado, proveyendo la contestación de denuncia y por acompañados los documentos ya señalados.

OCTAVO: A fojas 69, JEAN PIERRE COUCHOT, por SERNAC, acompaña escrito solicitando se tenga presente lo allí señalado y adjuntando carta de respuesta de proveedor de fecha 5 de Marzo del presente año.

NOVENO: Que, el objeto del presente juicio consiste en determinar si existió una infracción al derecho y deber del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes y servicios; al derecho a ser reparado e indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de obligaciones contraídas por el proveedor; a la obligación de respetar términos, condiciones y modalidades conforme se hubiere ofrecido o convenido la entrega del bien y; si se causó menoscabo a un consumidor por el actuar negligente en la venta de un bien.

DÉCIMO: Que, a juicio del sentenciador y en virtud de lo expuesto en el considerando anterior, con el mérito de la querella y su ratificación en comparendo de estilo, contestación y documentación aportada por ambas partes, se establecen las siguientes conclusiones:

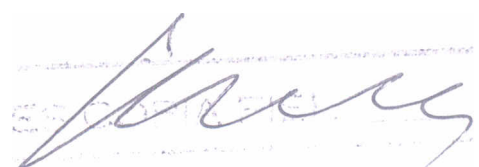
ES CO.  

- Se acredita la infracción al derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, puesto que se estima por este Tribunal que no se tomaron todas las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo del helado en cuestión, por cuanto se encuentra establecido la existencia de un vidrio en el helado que fue consumido y que causó un daño, sumado a que reconoce el denunciado que el mencionado trozo se encontraba dentro del continente de helado no vaciado.
- En virtud del incumplimiento de este derecho, se presume la negligencia contractual del proveedor por el daño causado al consumidor por la venta de un bien, por falla o deficiencia en la seguridad del mismo.
- Este actuar negligente implica el incumplimiento del deber contractual de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien, específicamente el deber de seguridad ya mencionado.
- No obstante haberse acreditado el actuar negligente del proveedor, que implica el incumplimiento de sus deberes contractuales, también es cierto que el Tribunal estima que éste adoptó todas las medidas necesarias para reparar e indemnizar adecuada y oportunamente todos los daños producidos, conforme consta en escrito de transacción que rola a fojas 52 a 55.

DECIMO PRIMERO: Por lo tanto, con el mérito de lo anteriormente expuesto, y vistos los artículos 1, 3 letra d) y e), 12, 23, 24 Y 50 a 50 G de la ley 19.496; Y 25, 27, 35 Y 36 de la ley 18.287, en especial su artículo 14, que faculta al sentenciador para apreciar la prueba y antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica **SE RESUELVE:**

Que, se **condena a EMPORIO LA ROSA S.A.**, representado por José Miguel Gazitúa, por la denuncia infracción a la ley 19.946, al pago de una **multa de 3 UTM** que deberá ingresar en arcas municipales, dentro del término de quinto día, bajo apercibimiento de cumplir quince noches de reclusión, por vía de sustitución y apremio, cada parte pagará sus costas.

Notifíquese por receptor designado.





PROCESO N°: 3.163/14
FOJAS: 75 (setenta y cinco)
F.Q.V.-

Comuníquese la presente.- sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, ejecutoriada que sea.-

Sentencia dictada por don **ANIBAL REY RIOS**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Valparaíso.

Autorizo don **PATRICIO DORN RIOS** Secretario Abogado.-

