

NOTIFICACION

SE HA DICTADO, CON FECHA
LA SIGUIENTE RESOLUCION:

EN EL PROCESO ROL N° 9414-H
12/08/2014
Cumplir

REGISTRO DE SENTENCIAS
08 OCT. 2014
REGION METROPOLITANA

SECRETARIA



C.A. de Santiago

Santiago, trece de agosto de dos mil catorce.

A fs. 530 y 531: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de diecisiete de julio de dos mil trece, escrita a fojas 322 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1949-2013.

Pronunciada por la Sexta Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada e integrada por la Ministro señora Pilar Aguayo Pino y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a trece de agosto de dos mil catorce, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

sr. javier reyez marchant
notifio e ud. lo siguiente.

1914-11

LA FLORIDA, diecisiete de Julio de dos mil trece.-

VISTOS:

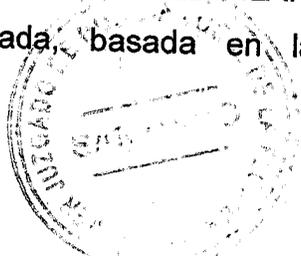
La denuncia infraccional de fs. uno, que con fecha 21 de Septiembre de 2012, formula ante el Juzgado de Policía local de Cerrillos don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago, del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de EVERCRISP SNACK PRODUCTOS DE CHILE S.A., representada legalmente por HERNAN ANDRES ARAYA VALDIVIA, ignora profesión, ambos domiciliados en Av. Cerrillos N° 999, Cerrillos, en la que el denunciante solicita que la denunciada sea condenada al máximo de las sanciones legales, en su calidad de autora de las infracciones contempladas en los Arts. 3, letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor.-

La querrela infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs. 60, rectificada a fs. 66, por LORETO ANDREA TOBAR MORALES, dueña de casa, domiciliada en Rojas Magallanes N° 2312, departamento 214, La Florida, en contra de EVERCRISP SNACK PRODUCTOS DE CHILE S.A., representada legalmente por PABLO MONTIVERO ARAYA, ambos domiciliados en Av. Cerrillos N° 999, Cerrillos, en la que la querellante solicita que la querellada sea condenada al máximo de las sanciones legales, en su calidad de infractora de diversas disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor que señala, cometidas por ésta con ocasión de los hechos denunciados a fs. uno.-

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 60, rectificada a fs. 66, por LORETO ANDREA TOBAR MORALES, en contra de EVERCRISP SNACK PRODUCTOS DE CHILE S.A., representada legalmente por PABLO MONTIVERO ARAYA, ya individualizados, en la que la demandante solicita que la empresa demandada sea condenada a pagarle la suma de \$ 2.500.000.- por concepto de daño gastos de hospitalización, tratamientos médicos y daño moral, mas intereses, reajustes y las costas de la causa.-

La tacha interpuesta en contra del testigo ADOLFO JOSE GONZALEZ DIAZ, presentada por la parte denunciante, basada en la causal contemplada en el N° 6 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil.-

La tacha interpuesta en contra del testigo CLAUDIA DEL PILAR OREGA GONZALEZ, presentada por la parte denunciada, basada en la causal



contemplada en el N° 5 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil.-

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

RESPECTO DE LAS TACHAS:

1.- Que, no obstante que el testigo González Díaz ha declarado ser la pareja por cerca de cuatro años de la Sra. Loreto Tobar y haber señalado que quiere que ella gane el juicio, de sus dichos no se desprende que tenga un interés de carácter pecuniario en los resultados del juicio, por lo que la tacha será rechazada en definitiva.-

2.- Que, en relación con la testigo Orega González, el hecho de trabajar en el servicio de atención al consumidor de la empresa denunciada, a juicio del Tribunal, no la inhabilita para declarar respecto de los hechos que ha tomado conocimiento a través de su labor, ni ello implica que no sea imparcial en su declaración, circunstancia que la haría inhábil para declarar en este proceso. Por lo anterior, sus dichos serán considerados en definitiva.-

EN LO INFRACCIONAL:

3.- Que, a fs. uno Sernac, haciendo uso de las facultades que contempla el Art. 58 de la Ley de Protección al Consumidor, denuncia que el día 11 de Marzo de 2012, doña LORETO TOBAR MORALES, fue al Supermercado Santa Isabel, ubicado en Lago General Carrera con Av. La Florida a comprar un paquete de Chezels, manufacturada por la empresa EVERCRISP SNACK PRODUCTOS DE CHILE S.A.. Al comer el producto se percató de la presencia de un cuerpo extraño de color negro-café, que se encontraba en su interior, el que contenía restos de materia prima propia del producto de la denunciada. Con anterioridad se había producido la misma situación, pero esta vez la consumidora decidió presentar el reclamo directamente a la empresa denunciada. El 14 de Marzo llevó el producto a la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región Metropolitana llevando el producto y solicitando su estudio, el que ingresó mediante solicitud de fiscalización N° 452/12. Ese organismo señaló que se constató que el producto se encontraba abierto y que en uno de los cheezels se observa un cuerpo extraño, alojado dentro de él. El cuerpo extraño es de color oscuro (café o negro), de forma irregular y tiene restos de materia prima pegada a él. A raíz del consumo de parte del producto que contenía un cuerpo extraño, el 14 de Marzo la consumidora concurre al centro médico Integramédica, donde se le diagnosticó que padecía de un síndrome de intestino irritable, por probable deglución de cuerpo extraño en soufflé. Luego, con fecha 17 de Marzo, la consumidora ingresó a la Clínica Indisa

para la realización de un TAC de abdomen y pelvis, en razón del consumo del producto defectuoso. El 19 de Marzo la Seremi de Salud en el informe Bromatológico N° 1679 señaló que se recibió un envase de snack cereal horneado de maíz, sabor queso, tipo cheezels, marca Evercrisp, de 30 gramos de contenido neto, con todo su contenido. Se observó al interior de su envase un elemento de color negro, de forma irregular de 1,5 cm. Por 2,6 cm., de tamaño compatible con trozo de plástico, color negro, con signos de haber sido sometido a altas temperaturas, imposible de precisar su origen. Sernac llevó adelante el proceso de mediación entre la consumidora y Evercrisp Snack Productos de Chile S.A., quienes desconocieron cualquier tipo de responsabilidad sobre los hechos denunciados.-

4.- Que, a fs. 60 doña LORETO ANDREA TOBAR MORALES, señala que el 11 de Marzo de 2012, accidentalmente consumió un pedazo de "plástico", en un soufflé de cheezels, lo que le produjo varios inconvenientes. Anteriormente ya le había ocurrido sin que lo hubiera consumido. Personal de Evercrisp fue en esa oportunidad a su departamento y se llevó el envase con el objeto plástico. El día domingo 17, en la madrugada empezó a sentirse muy mal y la tuvieron que llevar de urgencia a la Clínica Indisa, en donde le realizaron muchos exámenes. Jamás la empresa llamó para saber su estado de salud, a pesar de estar en conocimiento de lo ocurrido, lo que le ocasionó una pena aun mayor, por la falta de ética y criterio para con los clientes. Unas dos semanas antes de hacer el reclamo formal ante el Sesma y el Sernac, ocurrió el mismo hecho. Se comunicó con la empresa y fueron a retirar el producto con "el plástico", regalándole una bolsita con mas productos. Cuando hizo la acusación, volvió a llamarlos pero se desentendieron totalmente del incidente.-

5.- Que, a fs. 48 declara por escrito JOSE IGNACIO MERCADO CAMPERO, abogado, en representación de EVERCRISP SNACK PRODUCTOS DE CHILE S.A., señalando que en relación con la citación por la denuncia presentada por el Sernac, a raíz de un reclamo de una consumidora que señaló que había encontrado un cuerpo extraño al interior de un producto elaborado por su representada, ésta rechaza todas y cada una de las alegaciones infundadas e irresponsables contenidas en la denuncia infraccional y señala que no le cabe responsabilidad alguna en los hechos descritos en el libelo.-

6.- Que, asimismo, a fs. 216 y contestando la denuncia infraccional, la parte denunciada alega la imposibilidad de que se haya encontrado un cuerpo

extraño en el producto cheezel, ya que el proceso productivo que posee Evercrisp es de la mas alta calidad, estando éste certificado por diversas entidades certificadoras que acreditan lo señalado. Cuando la denunciante, con fecha 28 de Febrero de 2012, presentó su primer reclamo ante su representada, se realizó un seguimiento de trazabilidad, siendo retirado el producto al día siguiente desde su domicilio, donde la Sra. Tobar entregó un envase de Cheezels abierto que contenía en su interior un trozo de color negro, similar a un papel acerado, el que se encontraba sobrepuesto al centro de un cheezels. El día 16 de Marzo se recibió un segundo reclamo a través del Sernac, donde la consumidora reclamaba que en una segunda oportunidad habría encontrado un cuerpo extraño en un paquete de Cheezels. Detalla, con apoyo fotográfico, todo el proceso de fabricación y producción de los productos Evercrisp, en donde sería imposible que un cuerpo extraño de las características del encontrado en el cheezels, se hubiera podido adherir al mismo. No ocupan materiales similares al encontrado en el producto y tratándose de un plástico, éste aunque se hubiera introducido en la línea de producción, se habría desintegrado por las altas temperaturas a las que se somete dicho producto. Agrega que el trozo de plástico se encontraba sobrepuesto al producto y el informe bromatológico emitido por el Sesma señala que el cuerpo extraño se encontraba al interior del envase pero no dice que éste estaba adherido o mezclado con dicho producto. Así lo demuestran las fotos que acompaña en su presentación. El elevado estándar de calidad en el proceso productivo de Evercrisp hace que todos los controles de calidad sean una barrera tanto para cuerpos extraños como para cualquier clase de anomalía en el proceso. Llama la atención que la consumidora en dos oportunidades haya encontrado un supuesto cuerpo extraño en el producto y ellos no han tenido reclamos de la misma naturaleza, habiendo producido la cantidad de 1.061.840 unidades de dicho producto solo en el mes de Marzo de 2012. Dado a lo anterior, es casi nula la opción de que un hecho como el denunciado se produzca dos veces y sean experimentados por la misma persona.-

6.- Que, a fin de acreditar su versión de los hechos investigados la parte denunciante acompañó la documental que rola de fs. 53 a 59 y la testimonial de fs. 292 a 295.-

7.- Que, el producto que presentaba el cuerpo extraño fue llevado por la parte denunciante al Servicio de Salud Ambiental de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, para efectuar un análisis del mismo.-

8.- Que, el informe del análisis bromatológico, que rola a fs. 54, señala que se recibió un envase de snack cereal horneado, de maíz, sabor queso, tipo cheezels, marca Evercrisp, de 30 gr. De contenido neto, abierto, con todo su contenido. Se observó al interior de su envase un elemento de color negro, de forma irregular del 1,5 cm. Por 2,6 cm, de tamaño compatible con un trozo de plástico color negro, con signos de haber sido sometido a altas temperaturas, imposible de precisar su origen. El acta de recepción de alimentos que rola a fs. 16, reitera que el envase estaba abierto y en uno de los cheezels se encontraba un cuerpo extraño alojado dentro de él, el que tiene restos de materia prima pegados al mismo.-

9.- Que la parte denunciante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar que el plástico en cuestión se encontraba adherido al cheezels producto de una mala fabricación, elaboración, manipulación o distribución de la empresa denunciada, la que ha señalado que no ocupa elementos plásticos similares o parecidos al que presentaba éste, en ninguno de los procesos de elaboración y comercialización de sus productos.-

10.- Que, asimismo, a fs. 159 se encuentra acompañado un informe emitido por Pepsico Chile, consistente en el seguimiento de trazabilidad respecto de la manifestación efectuada por la consumidora, Sra. Tobar, relativa a la primera vez que ésta reclama a la denunciada, la que concluye que no se detecta nada anormal en el proceso, no lográndose determinar el punto de contaminación, ya que el cuerpo extraño no pertenece a ninguna parte del proceso productivo, ni tampoco a las materias primas analizadas. El informe hace notar que el elemento extraño se encontraba en el centro del orificio del producto, pero al realizar el análisis físico, éste se desprendía fácilmente, no estando adherido al producto.-

11.- Que, analizando los antecedentes que obran en el proceso, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el sentenciador concluye que, siendo un hecho de la causa la existencia de un pedazo de plástico en un cheezels, circunstancia no puede ser atribuida a una conducta negligente de la parte denunciada, en especial, tomando en consideración el análisis efectuado por el Sesma, en el sentido de señalar que el plástico en cuestión se encontraba en el interior del envase, el que se encontraba abierto y con todo su contenido, sin determinar si éste formaba parte del cheezels, como hubiera sido, en caso que en la elaboración del producto, por una negligencia o mala manipulación, se hubiera incluido el pedazo de este material. El acta de recepción del producto en cuestión

solo señala que el plástico tiene restos de materia prima pegada a él y no dice que este material se encuentra incorporado al cheezels mismo.-

12.- Que en atención a lo señalado en los considerandos anteriores, el sentenciador resolverá que a la empresa denunciada no le ha cabido participación culpable en la presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor, que se denuncia, por lo que rechazará en la parte resolutive de la sentencia, el denuncia de fs. uno y querrela infraccional de fs. 60, rectificadas a fs. 66 de autos.-

13.- Que, la petición de la parte de Evercrisp en relación a que se declare la denuncia del Sernac como temeraria, a juicio del Tribunal, deberá ser desestimada, por cuanto, tratándose un proceso productivo del rubro de la alimentación, dicha institución debe velar por la salud pública, por lo que existiendo la mínima posibilidad de que un proceso productivo de alimentos pudiera estar funcionando mal, es un deber del Sernac, poner los antecedentes a disposición de los Tribunales competentes, a fin de que se inicie una investigación al respecto. El hecho de presentar la denuncia, no implica a priori un reconocimiento de culpabilidad de la empresa denunciada.-

EL LO CIVIL:

14.- Que, en atención a lo resuelto en el considerando duodécimo, el sentenciador rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 60, rectificadas a fs. 66, por no encontrarse acreditados los hechos que le sirven de fundamento.-

Y atendido además lo dispuesto en la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Arts. 1, 3 de la Ley N° 19.496,

SE DECLARA

A.- Que, se rechaza la tacha interpuesta en contra del testigo ADOLFO JOSE GONZALEZ DIAZ.-

B.- Que, se rechaza la tacha interpuesta en contra de la testigo CLAUDIA DEL PILAR OREGA GONZALEZ.-

C.- Que, se rechaza la denuncia de fs. uno y querrela infraccional deducida a fs. 60, rectificadas a fs. 66, en contra de EVERCRISP SNACK PRODUCTOS DE CHILE S.A., representada legalmente por PABLO MONTIVERO ARAYA.-

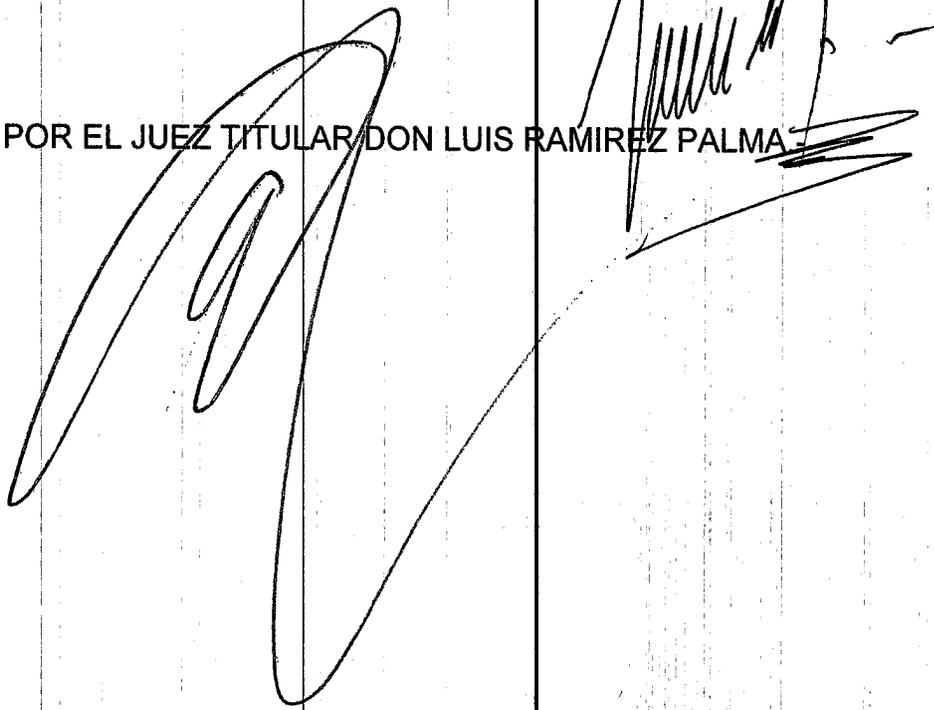
D.- Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 60, rectificadas a fs. 66, en contra de EVERCRISP SNACK

PRODUCTOS DE CHILE S.A., representada legalmente por PABLO MONTIVERO
ARAYA, sin costas.-

ANOTESE Y NOTIFIQUESE.-

ROL N° 9914-H.-

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON LUIS RAMIREZ PALMA



23/09/2013

16:10 m. Notifiquese