



SERNAC

Causa Rol N° 591/2015 (LQ)

Vistos: el día 10 de agosto de julio de dos mil quince.

Vistos:

A fs. 15 y siguientes, rolan denuncia infraccional y demanda civil deducida por SONIA RUTH ANCOMA VIVANCO, cédula nacional de identidad N° 7.186.403-0, con domicilio en Belarmino Rojas Salfate N° 1575, Población Maipú Oriente, de Arica, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA., representado para estos efectos por Osvaldo Alejandro Rivera Ahumada, cuyo RUT ignora, ambos con domicilio en avenida 18 de septiembre N° 401, de Arica, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C) inciso tercero y 50 letra D), de la Ley N° 19.946, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Funda la denuncia infraccional en que el día 12 de diciembre de 2014, habiendo estado hospitalizada por 9 días en el Hospital Juan Noé, de Arica, con el diagnóstico de "diarrea crónica, enfermedad celiaca y desnutrición calórica severa", por lo anterior fue dada de alta médica, con la especificación de llevar una dieta libre de gluten. Expone que el día 17 de diciembre de 2014, concurrió a Líder Express a comprar productos especificados para personas celiacas, viendo en las góndolas del proveedor denunciado, encontró un producto libre de gluten denominado "pan de arroz pre horneados", de marca Convida, que contenía 4 unidades en cada bolsa. Señala que al verlo idóneo para la dieta decidió probar el producto, por lo que lo compró por un valor de \$1.290 (mil doscientos noventa pesos), sin embargo teniendo presente que los productos para celiacos son escasos en el mercado, al salir de la caja decidió comprar otro pan de arroz, con el fin de asegurar el consumo por varios días. Al llegar a su domicilio, decidió consumir el producto, pero, al momento de abrirlo y sacar el pan de arroz de su bolsa, se percató que emanó un olor extraño, y se dio cuenta de que eran hongos, ya que había partes verdes en el pan, frente a eso se sintió molesta porque el producto estaba en mal estado, pese a tener fecha de vencimiento el 25 de enero de 2015, es decir, más de un mes después, y que pudo haberle producido grave daño a su sistema digestivo de haberlo consumido, ya que pesa 36 kilos 400 gramos y cualquier afección al sistema digestivo es grave para su salud y puede derivar en una posible hospitalización. El día 19 de diciembre de 2014, se acercó a las oficinas del Servicio de Salud de Arica para hacer la respectiva denuncia, ingresando su reclamo y le indicaron que se haría la fiscalización del producto en cuestión, en dependencias del proveedor denunciado. El día 23 de enero de 2015, llegó a su domicilio un sobre del Servicio de Salud de Arica que contenía la respuesta a su solicitud, el que señalaba lo siguiente: "El Sr. Davis Santos Díaz, fiscalizador de la Autoridad Sanitaria, realizó el 19 de diciembre de 2014, a las 15:50 horas, la respectiva fiscalización al supermercado líder express, en que dicha fiscalización arrojó el siguiente resultado: Lote denunciado: 141125E5T2 evidente desarrollo de moho. Lote 141034E5T2 caracteres normales, sin desarrollo aparente de moho". En relación con lo señalado, el día 23 de enero de 2015, interpuso reclamo ante el Sernac, ingresando el caso N° R2015168286, solicitando una indemnización. Con fecha 30 de enero de 2015, recibió respuesta de la mediación de

Sernac, señalando lo siguiente: "informamos que nuestra compañía posee una política de Servicio al Cliente, en la cual aplica como medida de satisfacción, el cambio del producto o devolución del dinero, permitiendo al cliente optar por alguna de las alternativas", y, siendo esta respuesta insatisfactoria para la denunciante la única alternativa que le quedaba para resarcir sus derechos infringidos, es la interposición de la presente denuncia, para que se sancione a la Administradora de Supermercados Express Ltda. En cuanto al derecho, expone que al tenor de los hechos descritos en la denuncia, se ha cometido infracción a los artículos 3 letras d) y e), 12, 23 y 24 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Señala que, en la especie, la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a las normas legales citadas, ya que el proveedor ha actuado con negligencia en lo siguiente: 1. Las empresas tienen la obligación de ser profesionales en la producción y entrega de sus productos, y por lo tanto deben mantener los más altos estándares de calidad, lo anterior especialmente relevante cuando se trata de alimentos, ya que cualquier negligencia puede poner en riesgo la salud de los consumidores. 2. Al tener claras deficiencias en la calidad del bien, atentó contra la salud del consumidor, toda vez que el producto en cuestión es consumido mayoritariamente por personas celiacas, los cuales si consumen productos con moho pueden agravar su condición de salud. Por todo lo anterior solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley 19.496, con expresa condena en costas. A su turno dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra Administradora de Supermercados Express Ltda., representado para estos efectos por Osvaldo Alejandro Rivera Ahumada, cuyo RUT ignora, ambos con domicilio en avenida 18 de septiembre N° 401, de Arica, y/o por el administrador o jefe de oficina, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 50 letra C) inciso tercero y 50 letra D), de la Ley 19.496. Señaló como antecedentes de hecho los expuestos en lo principal, en virtud del principio de economía procesal, indicando que los perjuicios causados fueron los siguientes: 1. Daño Emergente: \$2.580.- (dos mil quinientos ochenta pesos), el que se configura por la compra de 2 panes de arroz marca Convida, y; 2. Daño Moral: por la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos), configurándose los daños en el menoscabo hacia su salud toda vez que tiene una salud delicada, que se está recuperando de una hospitalización, y pesa 36 kilos, por lo que debió concurrir varias veces al Servicio de Salud y al Sernac, lo que le produjo frustración y estrés que percutió en molestias a su salud. Además, la molestia de concurrir al Sernac a tratar de llegar a un acuerdo mediante la mediación, la que no se produjo, quedando como última opción hacer valer sus derechos mediante la denuncia y demanda con indemnización. En cuanto a los fundamentos de derecho, funda su acción en la letra e) del artículo 3 de la Ley N° 19.946, y solicita, en definitiva, se condene a la demandada al pago de la suma de \$502.580.- (quinientos dos mil quinientos ochenta pesos) o la suma que se estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 20 vta., el Tribunal ordenó citar al representante legal de Administradora de Supermercados Express Ltda. y/o al jefe de local a prestar declaración, y a las partes a una audiencia de contestación y prueba con todos sus medios de prueba.

A fs. 24, rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor, haciéndose parte en autos.

A fs. 29, rola notificación personal de la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, y sus proveidos a la Administradora de Supermercados Express Ltda., por intermedio del Jefe de Oficia Cristián Miranda, según consta del atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 35, rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 40, rolan las declaraciones de Cristián Eduardo Miranda Núñez, jefe de ventas del supermercado Líder Express.

A fs. 41, rola la resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs., 35 y siguientes, se llevó a efecto la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil de Sonia Ruth Ancoma Vivanco, la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor, de la región de Arica y Parinacota, representado por la egresada de derecho Catherine Cortés Vargas, y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Administradora de Supermercados Express Ltda.

La denunciante y demandante civil, ratificó en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando fueran acogidas en todas sus partes.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil.

La parte denunciante de Sernac ratificó la denuncia infraccional de fecha 20 de mayo de 2015 en todas sus partes, solicitado sea acogida.

Segundo: Que, El Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la parte denunciada y civilmente demandada de Administradora de Supermercados Express Ltda. Fijándose como puntos de prueba los siguientes: 1. Efectividad de los hechos denunciados, y, 2. Efectividad de haber sufrido perjuicios la demandante civil, monto y naturaleza de estos.

Tercero: Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil rindió la prueba testimonial de Luis Felipe Jirón Huanca, quien a fs. 35 y 36 expone al ser consultado al tenor del primer y segundo punto de prueba: Que, si son efectivos los hechos que se denuncian porque su vecina Sonia junto a su familia son vecinos y se enteró de los hechos porque supieron que Sonia se encontraba en el hospital porque estaba enferma del estómago, señala que no tenían detalles y que después supieron que algunas comidas le estaban haciendo mal, y que el doctor le había recetado algunos alimentos que podía consumir y otros que no. Entre los alimentos que podía consumir estaba el pan de maíz y después supieron que ella compró el pan en el supermercado Líder, señala que la enfermedad se asentó porque el pan tenía hongos, motivo que la lleva a efectuar algunas consultas y dirigirse al Sernac. Señala que recuerda que la compra fue en diciembre de 2014. Al ser repreguntado respecto de si la señora Sonia compró un pan de arroz en el Supermercado Líder Express, responde que: lo supieron después, cuando la familia lo comentaba. Repreguntado el testigo para que dijera si sabía que la enfermedad que padece la Sra. Sonia es Celiaca, responde que: supieron de esa

enfermedad después, cuando ella se había mejorado y una vez que había salido del hospital y se sabía su diagnóstico, ahí fue cuando le prohibieron que comiera ciertos alimentos y que comiera pan de maíz. Repreguntado el testigo para que dijera que si entendía que el pan de maíz es igual al pan de arroz, respondió que sí. El Tribunal interroga al testigo al tenor del segundo punto de prueba, declarando que: Si, efectivamente doña Sonia sufrió perjuicios, ella siempre estaba en contacto con los vecinos y de repente se desaparecía y era porque estaba enferma y eso le afectó por que no podía hacer sus cosas y la familia es quien la sigue ayudando. Además sufrió mucho porque a raíz de esta denuncia, tuvo que hacer muchos gastos en consulta médicas y en gastos de movilización y quizás hasta en la pérdida de tiempo. Repreguntado el testigo para que dijera si había visto a la señora Sonia preocupada en el consumo y compra de alimentos desde la ocurrencia del pan con hongos, éste respondió que sí.

Cuarto: Que, la denunciante y demandante civil y la denunciante de Sernac solicitaron tener por acompañados los siguientes documentos: 1. Formulario único de atención de Público de Sernac N° R2015168286, que rola a fs. 1; 2. Epicrisis médica y carnet de alta, de fecha 12 de diciembre de 2014, rolante a fs. 2 a 4; 3. Historia y evolución clínica, que rola a fs. 5; 4. Respuesta de proveedor Líder Express, de fecha 30 de enero de 2015, que rola a fs. 6; 5. Boleta electrónica N° 000313997003 de Supermercado Express Ltda, de fecha 17 de diciembre de 2014, que rola a fs. 7; 6. Boleta electrónica N° 000313997004 de Supermercado Líder Express Ltda., de fecha 17 de diciembre de 2014, que rola a fs. 8; 7. Set de dos fotografías que dan cuenta del pan de arroz con moho, que rolan a fs. 9 y 10; 8. Comprobante de solicitud de la Seremi de Salud de Arica y Parinacota, código de atención N° 153921, que rola a fs. 11 y 12; 9. Respuesta de Solicitud del Servicio de Salud N° 62° de fecha 13 de enero de 2015, que rola a fs. 13 y 14; 10. Informe médico emitido por la Dra. Ximena Orellana R, médico cirujano del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani, de la Unidad de Pacientes Críticos, emitido con fecha 8 de junio de 2015, que rola a fs., 34.

Quinto: Que, se encuentra acreditado en autos que con fecha 17 de diciembre de 2014 Sonia Ruth Ancoma Vivanco, concurrió al establecimiento Líder Express ubicado en calle 18 de septiembre #401, de la ciudad de Arica, lugar donde compró 2 bolsas de pan de arroz pre-horneado, especiales para la alimentación celiaca, por la suma de \$2.580 (dos mil quinientos ochenta pesos), en dos compras sucesivas, y que una vez abierta una de éstas en su domicilio advirtió que los panes en su interior tenían un olor extraño, hongos y partes verdes.

Sexto: Que, la prueba rendida, en especial la documental señalada en el considerando cuarto de esta sentencia, analizada de conformidad a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador arribar a la convicción de que la denunciada mantenía en sus góndolas productos en mal estado o descompuestos, según consta de lo informado del Servicio de Salud de Arica, que rola a fs.13 y siguientes, constando que infringió lo dispuesto en los artículos 12 en relación al artículo 23 ambos de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, razón por la que se acogerá la denuncia infraccional de fs. 15 y siguientes en contra de Administradora de Supermercados Express Limitada, deducida por Sonia Ruth Ancoma Vivanco.

Séptimo: Que, de la documental señalada en el considerando cuarto, analizada de conformidad a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador, arribar a la convicción que en autos sólo se ha logrado acreditar el daño emergente, consistente en que, la denunciante compró a la Administradora de Supermercados Express Ltda. Dos bolsas de pan pre-horneado por un valor total ascendiente a \$2.580.- (dos mil quinientos ochenta pesos), en mal estado, y que no se han acreditado de manera suficiente la existencia de daño moral, toda vez que no se han incorporado pruebas que permitan establecer la real entidad del mismo. En relación a este punto, la jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, ha sido concreta al señalar que *"El daño moral consiste, equivale y tiene su fundamento en el sufrimiento, dolor o molestia que el hecho ilícito ocasiona en la sensibilidad física o en los sentimientos o afectos de una persona. Se toma el término dolor en un sentido amplio, comprensivo del miedo, la emoción, la vergüenza, la pena física o moral ocasionado por el hecho dañoso. Cabe consignar que a pesar de su naturaleza particular, el daño moral **debe ser probado por quien lo reclama**", toda vez que este constituye un presupuesto para el origen de la responsabilidad civil, por tanto, aquel que intente beneficiarse de la concurrencia de la misma, tendrá la carga probatoria de demostrar su existencia. (Corte de Apelaciones de Santiago, causa Rol N° 974-2014.)* De igual forma, tanto la doctrina como la jurisprudencia, están contestes en el hecho de que el daño moral no puede ser reclamado de manera global, sino que debe establecerse su *quantum* a través de parámetros concretos, lo que en el caso de marras no ocurre, y que no fue aportado por el demandante civil.

En síntesis, la indemnización por daño moral, requiere que éste sea demostrado por quien lo reclama, a través de los medios de prueba que se encuentran establecidos en la ley, situación que en la especie no se advierte, por lo que sólo se accederá a la demanda civil en aquella parte que dice relación con el daño emergente, y que el demandado civil deberá pagar al actor la suma de \$2.580.- (dos mil quinientos ochenta pesos), que representa el precio de venta del producto, rechazándola en lo relativo al daño moral.

Octavo: Que, la prueba no analizada no altera en lo absoluto lo resuelto precedentemente.

Noveno: Que, no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y visto lo dispuesto por el artículo , 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 3 letras d) y e), 23, 26 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a la denuncia infraccional:

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 15 y siguientes por Sonia Ruth Ancoma Vivanco, y por el Servicio Nacional del Consumidor, de la región de Arica y Parinacota en contra de Administradora de Supermercados Express Ltda.

2.- Se condena a Administradora de Supermercados Express Ltda., empresa del giro de su denominación, Rut N° 76.134.946-5, representada por Cristián Eduardo Miranda Núñez, 42

años, chileno, casado, estudios técnicos, jefe de local, cédula de identidad N° 14.271.181-8, ambos con domicilio en calle 18 de septiembre N° 401, de Arica, al pago de una multa de UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL por actuar negligentemente, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicios, infringiendo el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por DIEZ DIAS de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la demanda civil:

3. Que, se acoge la demanda civil interpuesta por doña Sonia Ruth Ancoma Vivanco, a fs. 15 y siguientes en contra de Administradora de Supermercados Express Ltda., sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la actora la suma única y total de \$2.580 (dos mil quinientos ochenta pesos, más intereses y reajustes contados desde la fecha de su pago a la demandada civil hasta la fecha real y efectiva de su pago a la actora civil, según liquidación que deberá practicar el Secretario del Tribunal.

4. Que no se condena en costas a la denunciada y demanda civil, por no haber sido completamente vencida.

Comuníquese, Notifíquese y Archívese.



Pronunciada por LUIS CLEMENTE CERDA PEREZ, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Familia Local de Arica.