

02 MAR. 2016

REGION DE TARAPACA

de 2016

∴ t ~; ifl.t.; ~ i¿~J

(

ta Jeko

sentencia

que

---

bu

causa de

sentencia

---

'

)

que [.. ..] ~..t.(U.. --

Doz M.  
Curt

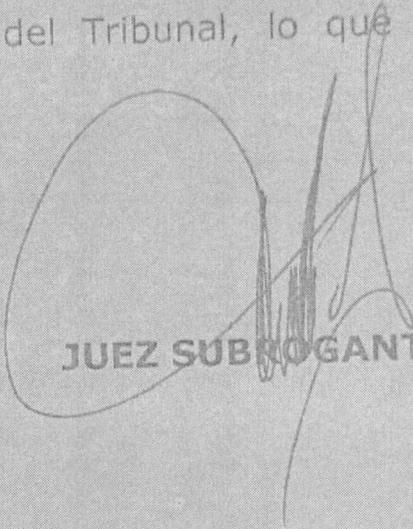
Ciento noventa y cinco = 195

Causa Rol 3035-E

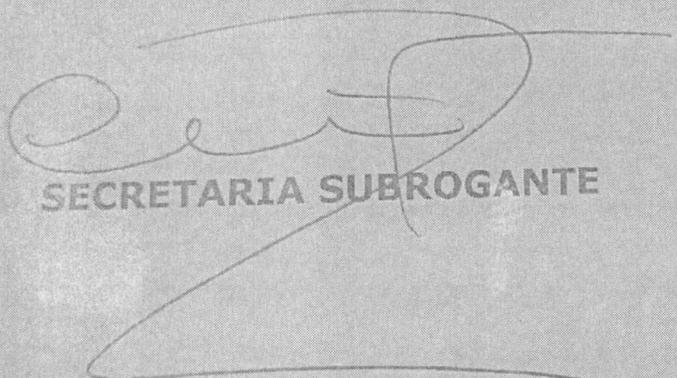
IQUIQUE, Once de Febrero de dos mil dieciséis.

Con esta fecha en mi despacho resuelvo:

Certifíquese por la Sra. Secretaria del Tribunal, lo que en derecho corresponda. Notifíquese.



JUEZ SUBROGANTE



SECRETARIA SUBROGANTE



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Ciento ochenta ...180

Rol N° 3.035-E

Iquique, veinticinco de Septiembre de dos mil quince.

VISTOS:

De fojas 2 a 21 comparece don **MANUEL ALFONSO ZAPATA ACUÑA**, empleado público, chileno, C.1. N° 12.322.8 60-K, con domicilio en calle Illapel N°2419, Iquique, quien deduce denuncia infraccional y demanda civil en contra de proveedor B y M **DESARROLLOS TURISTICOS NATURALES LTDA.**, nombre fantasía **CAFÉ MORELO**, Rut 77.305.430-4, ubicado en calle Héroe de la Concepción N°2555 local 20-202 del patio de comida interior Mall las Américas, Iquique, representada por don **CARLOS MOYANO RUGIERO**, administrador del local, C.I. N°15.929.875-2, con domicilio en la Tirana N°5445, Departamento 1008, Iquique.

Que, el día **04.06.2014**, aproximadamente a las 18:30 .horas, se encontraba consumiendo una ensalada cesar, en interior del local **CAFÉ MORELO**, ubicado en calle Héroes de la Concepción N°2555 Local N°20-202 del patio de comida interior Mall las Américas, ciudad de Iquique, mantiene giro por B Y M **DESARROLLOS TURISTICOS NATURALES LTDA ..** Esta ensalada estaba compuesta por lo siguiente ingredientes lechuga, romana, queso parmesana, diente ajo, rebanadas de pan molde frito, salsa mezclada de mayonesa con salsa alioli y camarones que al proceder a masticar y triturar los alimentos con el fin de ser ingeridos siente el denunciante don **Manuel Alfonso Zapata Acuña**, una extraña sensación en el interior de la boca como un trozo resbaladizo y punzante a la vez; al ser expulsado hacia afuera y tomarlo con sus manos, lo limpia ya que se encontraba cubierto de salsas con mayonesa y en esos momentos pudo apreciar que se trataba de **un trozo de vidrio de 4 centímetros de largo por 3 centímetros**, al parecer perteneciente a parte de un vaso de vidrio.

Respecto a lo ocurrido hace presente el denunciante, que gracias a una rápida y oportuna reacción pudo evitar tragar

dicho elemento, impidiendo así ocasionarle una lesión de gravedad en el interior de su boca, cortes profundos paladar, lengua u otra zona blandas, ya que dicho elemento era cortante y filoso.

1

Después de este hecho se entrevistó con la administradora y encargada del local identificada como doña **BERTA YOLANDA CHACÓN RUIZ**, 57 años, C.1. N°8.041.604-0, nacida el 31.10.1956, chilena, casada, domiciliada en Calle 2 Oriente N°4823 Departamento N°111, Iquique, a quien se le informó y tomó conocimiento sobre el grave hecho, por tratarse de un lugar público, respondiendo libre y espontáneamente en todo momento que dicha situación era de poca importancia debido a que no había pasado nada, ofreciendo a cambio No Cancelar lo consumido, ante lo cual el denunciante no aceptó, procediendo a cancelar la suma de **\$12.000.-**, lo cual consta en Boleta **N°0575559** la cual adjuntó a la denuncia.

Denuncia como preceptos infringidos los de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando a este Tribunal que la denuncia infraccional deducida sea acogida, condenando a la infractora, con costas.

Asimismo, en la acción civil reproduce idénticas alegaciones fácticas y jurídicas, fundando esta última en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, solicitando por concepto de indemnización: **a) Daño Emergente:** En relación al daño emergente considera la cantidad de **\$12.000.-** (doce mil pesos), lo que se traduce en consumo de fecha **04.06.2014;** **b) Daño moral:** consistente en haber pasado el denunciante un mal momento, angustioso, desesperado, afligido, un estado de schok, sentir gran temor, y en un momento que temió por su integridad física, por el derecho más importante de toda persona la vida, casi termina con consecuencias lamentables por una clara negligencia del propietario del citado local denominado Café Morelo, por su poco compromiso para con el cliente, el denunciante no pone cantidad alguna en este daño, pero solicita condenar a la contraria al pago de la suma de \$5.000.000. - (cinco millones de pesos),.



denunciada y demandada civil representada por su apoderado, abogado don **JUAN PABLO MANDALERIS GANDOLFO**, C.I. N°9.411.702-K, domiciliado en Serrano N°145, oficina 501, Iquique, de empresa **B Y M DESARROLLOS TURISTICOS NATURALES LTDA.**, la parte denunciante y demandante civil quien ratificó la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta a fojas 1, la parte denunciante del SERNAC, asimismo ratificó su presentación que consta de fojas 37 a 40 vuelta inclusive de autos.

la parte denunciada y demandada civil, contesta por escrito y solicitó rechazar la denuncia y en todas sus partes con costas.

El tribunal recibe como causa de prueba fijando como hechos sustanciales pertinentes y controvertidos los siguientes:

Efectividad de haberse infringido los preceptos denunciados de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, origen, hechos y circunstancias.

Efectividad del monto, naturaleza y origen de los daños demandados.

Prueba documental de la parte denunciante y demandante civil ratificó todos los documentos acompañados en la denuncia infraccional y demanda civil, con citación, los documentos que constan a fojas 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 23, 24, 25, 26, 27 Y 28° bajo apercibimiento legal del artículo 346 N°3 el que consta a fojas 14 de autos.

Prueba documental del SERNAC, ratificó todos y cada uno de los documentos acompañados en el segundo otrosí de la denuncia infraccional y que constan de fojas 41 a 62 inclusive, con citación; asimismo acompañó copias de sentencias y noticias del portal web [www. Sernac.cl](http://www.Sernac.cl), que rolan de fojas 95 a fojas 126 de autos, con citación de la contraria.

Prueba documental de la parte denunciada y demandada civil, las que rolan de fojas 127 a fojas 131 de autos, correspondiente a respuesta a SERNAC por denuncia, impresión de dos fotografías del sector cocina Café Morelo; además presenta tres vasos de vidrios del local Café Morelo de distintos tamaños, los que solicitó sean custodiados por el tribunal.

La parte denunciante y demandante civil no presenta prueba testimonial.

La parte denunciada y demandada civil presenta en la prueba testimonial a doña **MARTHA PAMELA AGUILAR LUNA**, C.I. NI22.397.103-2, domiciliada en Valle Central N°3155, Iquique, trabajadora del Café Morelo, cuya declaración rola de fojas 84 a 87 de autos.

La parte denunciante Sernac formuló la tacha a la testigo, establecida en el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, por ser trabajadora del local comercial denunciado, el tribunal confirió traslado y la parte denunciada y demandada civil evacuó el traslado, contestando que el testimonio de la testigo es el que mejor permitirá esclarecer la circunstancia de lo ocurrido, por estar presente ese día.

La parte denunciante y demandante civil, solicitó diligencias.

La parte denunciante SERNAC, también solicitó diligencias.

La parte denunciada y demandada civil se opuso a la diligencia señalada en el puntos N°4, el tribunal confirió traslado, y la parte denunciante Sernac traslado, y el tribunal quedó en resolver.

A fojas 133 el tribunal resuelve sobre diligencias solicitadas a fojas 88.

A fojas 139 Y siguientes rola escrito de la parte denunciante Sernac, objetando documentos y observando la prueba. El tribunal otorga traslado.

A fojas 151 Inspección personal del tribunal, con la concurrencia de ambas partes, se procedió a entrevistar a don **MIGUEL GUZMAN BELTRAN**, fiscalizador del Servicio de Salud, quien informó que no detectaron riesgos en el funcionamiento del lugar de la cocina en donde se encuentra el lavado de vajilla y se preparan los alimentos. El tribunal procedió a revisar personalmente, en el interior de la cocina en donde evidencia que en la parte superior del lugar en donde se confeccionan las ensaladas (acompaña foto de ello 1), se encuentra una repisa y sobre ella algunos objetos que no tienen relación con la confección de las ensaladas, como lo son un ventilador, un paquete de servilletas, cajas de

fósforos y dos frascos de vidrio, en el interior de uno de ellos una lapicera y un papel, el otro frasco está vacío y un celular cargándose, situación que dio a conocer al encargado del local, y que de ese sector estaría la posibilidad de haberse caído el vidrio al interior del plato de ensalada. Se acompañan fotografías de la inspección que rolan a fojas 153 a fojas 156 de autos.

A fojas 157 queda la causa en estado de sentencia.

A fojas 158 resolución del tribunal aplicando el artículo 88 del Código de Procedimiento Civil, dejando sin efecto el estado de sentencia y se ordena oficiar en relación a diligencias solicitadas.

A fojas 162 Oficio N°611 de fecha 27.04.2015, enviado a Secretaria Regional Ministerial de Salud, para que informe sobre reclamo administrativo N°49889 de fecha 05.06.2014 e informe sobre fiscalización de fecha 09.06.2014.

A fojas 163 rola Oficio N°677 de fecha 05.05.2014 de Secretaria Regional Ministerial de Salud, remitiendo antecedentes solicitados por el tribunal, y en donde informaron que al fiscalizar el local no existen instalaciones con vidrios que representen riesgos físicos para la elaboración de los alimentos.

A fojas 166 queda la causa en estado de sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas como las indemnizaciones solicitadas, la actora se sirvió de las siguientes pruebas:

**Documental:** Rolante de fojas 6 a fojas 12; de fojas 14 a fojas 15, y de fojas 24 a fojas 28 de autos.

**Documental:** de la parte denunciante Sernac de fojas 41 a fojas 62 y de fojas 95 a fojas 126 de autos.

**SEGUNDO:** Que, por su parte, la denuncia y demandada civil presenta prueba Documental de fojas 127 a fojas 131 de autos.

**Prueba Testimonial** de la parte Denunciada y Demandada Civil: Rolante de fojas 84 a doña **MARTHA PAMELA AGUILAR LUNA**, C.I. N°22.397.103-2, cuya declaración rola a fojas 84, 85, 86 Y 87 de autos.

**TERCERO:** Que para una mayor inteligencia de la litis, se razonara en materias separadas:

**En cuanto a la objeción documental.** La parte denunciante Sernac, objetó documentos presentados en audiencia de conciliación, contestación y prueba que rolan a fojas 130 y 131 de autos, que son copia de dos fotografías del sector cocina de Café Morelos, el tribunal confirió traslado de la objeción y la parte denunciante y demandante civil no evacuó el traslado.

En relación a este punto, no se hará lugar a la objeción de los documentos y vasos planteada en estos términos, en mérito de que esta Magistratura resuelve de conformidad a la reglas de la sana crítica, sin embargo se tendrá presente al momento de resolver.

**CUARTO:**

**En cuanto a la tacha opuesta:** A fojas 85 la parte denunciante Sernac formuló tacha a la testigo doña **MARTHA PAMELA AGUILAR LUNA, C.I.** N°22.397.103-2, el tribunal confirió traslado de la misma a la parte denunciada y demandada civil, la que evacuó el traslado.

El tribunal lo tuvo por evacuado reservando su resolución para sentencia definitiva.

Al respecto cabe señalar que la parte denunciada señala la causal específica de inhabilidad del testigo, el artículo 358 N°5 Del **C.P.C.**, por cuanto esa circunstancia sumada al hecho de que los Juzgados de Policía Local valoran la prueba de conformidad a las reglas de la sana crítica, estando las tachas contempladas como instrumentos para inhabilitar a los testigos en los procesos en que los magistrados valoran la prueba según el sistema de valoración de la misma, denominado legal o tasada, se desechará la misma.

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional del proveedor **B Y M DESARROLLOS TURISTICOS NATURALES LTDA.**, por presunta infracción a las normas de la ley Sobre Protección a las Derechos de los Consumidores, en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes.

Que, el actor denuncia infracción a la ley sobre protección a los Derechos de los Consumidores, Asimismo, el Sernac, denuncia infracción a los artículo 3, artículo 12 y 23 de la Ley N°19.496, que: " **Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"; artículo 50 letra b :Todo proveedor de bienes o 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"; artículo 23 inciso 10 Comete infracción a las disposiciones de la presente Ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a :fallas o de:ficiencias en la calidad, identidad, sustancias, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"**

**QUINTO:** Que, la parte denunciada y demandada civil declara a fojas 90 que en la empresa nunca ha ocurrido un hecho de esa características; es la primera vez que reciben una denuncia por parte de un cliente, y del cual no está de más decir que se hizo todo lo posible por solucionar el problema ocurrido. Se niega rotundamente lo señalado por la contraria en cuanto a que la encargada del local no hizo nada al respecto, pues se adoptaron por parte del personal todas las medidas tendientes a dar solución a dicho asunto. Entre las soluciones, puede mencionarse el ofrecimiento por parte del café Morelo de no pagar la cuenta, pero los querellantes insisten en hacerlo, lo que por una parte demuestra que el servicio no pudo haber sido tan deficiente, y por otra la intención de perjudicar a la empresa a través de una denuncia, ya que así lo manifestó el cliente expresamente. Que en cuanto al objeto encontrado por los denunciantes en su ensalada, señalan que causa extrañeza el material del cual está compuesto, pues se probara en la etapa procesal correspondiente que no corresponde al material de los vasos y

loza utilizada en el local. Además de contar el café con las instalaciones adecuadas para que no acontezcan ese tipo de situaciones y que cuentan con personal calificado y con experiencia en manejo de utensilios de cocina y manipulación de alimentos.

Todo esto es avalado por el acta de inspección de fecha 09.06.2014, realizada por el Servicio de Salud Iquique, señalando éste lo siguiente en el punto N°2° "Se inspecciona el estado de la vajilla, loza platos y tazas los cuales se encuentran en buenas condiciones".

A mayor abundamiento y para concluir hace presente al tribunal que no se produjo ningún daño de carácter físico ni moral al denunciante ni a los miembros de su familia producto del objeto encontrado y del cual dan fe que no corresponde a un vidrio, ni menos a alguna parte de un objeto perteneciente a vajilla, bowls o vaso de la empresa denunciada.

**SEXTO:** Que, el hecho controvertido es que el hecho es atribuible a actuación negligente en preparación de alimentos, lo cual se demuestra en la Inspección personal del tribunal a fojas 151, quedando de manifiesto en la fotografía de fojas 153 de autos en donde se demuestra que sobre el lugar donde ese preparan las ensaladas, hay una repisa con objetos, como dos frascos de vidrios, un ventilador, un paquete de servilletas, cajas de fósforos, los cuales pueden caer en cualquier momento sobre los alimentos que se preparan, debido a una manipulación indebida, o por causa de la negligencia de la denunciada en la reparación profesional del bien, o un mal servicio prestado.

**SEPTIMO:** Que conforme al artículo 3° letra d) de la ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, entre otros, son derechos y deberes básicos del consumidor, la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.

Que, aunque a primera vista pudiera sostenerse que en la especie se trata de una infracción desprovista de toda gravedad o producto de un hecho casual que a la compradora no produjo daño alguno pues no alcanzo a consumirlo, lo que es cierto, que lo que la ley protege en este caso es la salud y

la seguridad del adquirente en el consumo de productos alimenticios que en determinadas circunstancias y potencialmente pueden causar daño irreversibles que el legislador ha procurado evitar e impedir al sancionar infracciones como la de aquí se trata.

**OCTAVO:** Que, evaluados los medios de prueba según las reglas de la sana crítica, y analizados los hechos conforme a las máximas de la experiencia, esta sentenciadora concluye que los hechos denunciados constituyen infracción a lo establecido en el artículo 3, 12 Y 23 de la ley N019.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:**

Que, el actor demandó indemnización de perjuicios fundando sus pretensiones en el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, norma que señala: **"Son derechos y deberes básicos de consumidor: e) Derecho a 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"**.

**NOVENO:** Que el **daño emergente** asciende a la suma de **\$12.000.-** (doce mil pesos), por concepto de cancelar comida en local denunciado; y el **daño moral**, nunca estimo cantidad alguna pero lo detalla en lo que se deriva de las molestias y pérdidas de tiempo, un momento traumático, angustioso, desesperado, afligido, un estado de Schock, sentir gran temor y tratando de luchar por un momento por su integridad física, el derecho más importante de toda persona la vida, y todo por un actuar negligente en la preparación de alimentos, para consumo de terceros, sin el debido celo profesional que requiere esta preparación, pero solicita en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de **\$5.000.000.-** (cinco millones de pesos), daño moral o la suma que SS estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue.

**DECIMO:** Que, habiéndose acreditado en el proceso la existencia de la infracción, la cual debe ser la causal directa de los supuestos perjuicios ocasionados a la actora, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N019.496 en relación a lo prescrito en el artículo 14

inciso 1° de la ley N° 18.287, el cual señala que: "E~ juez apreciará ~a prueba y ~os antecedentes de ~a causa, de acuerdo con ~as reglas de ~a sana critica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido", todo permiten tener por establecida la existencia del daño moral provocado.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, existiendo culpa o negligencia en el actuar de la denunciada de autos, tal y como se ha establecido en los considerandos anteriores, se pueden acoger las pretensiones establecidas en la demanda civil.

**Y, TENIENDO ADEMAS PRESENTE,** las facultades conferidas por por la ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N. 18.287 sobre Procedimientos ante los mismos y demás normas pertinentes de la ley N° 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE DECIDE:**

**I.-** Que, **SE ACOGE** la denuncia deducida por don **MANUEL ALFONSO ZAPATA ACUÑA**, en lo principal de fojas 1 Y siguientes, además de denuncia deducida por Sernac, en contra de **B Y M DESARROLLOS TURISTICOS NATURALES LTDA.**, representada legalmente por don **CARLOS MOYANO RUGIERO** domiciliada en Obispo Labb0. N°151, Iquique, y, en consecuencia, **SE LE CONDENA** al pago de una multa de **5 U.T.M(cinco unidades tributarias mensuales)** , a beneficio fiscal, por haber infringido los preceptos señalados de la ley N° 19.496, atendido la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor.

**11.-** Que, **SE ACOGE** la demanda por indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes, por **don MANUEL ALFONSO ZAPATA ACUÑA**, en contra de **B Y M DESARROLLOS TURISTICOS NATURALES LIMITADA**, representada legalmente por

don **CARLOS MOYANO RUGIERO**, ya individualizado, y en consecuencia, **SE LE CONDEN**A al pago de **\$12.000.** - (doce mil pesos) , por concepto de **Daño Emergente**; y la suma de **\$200.000.-**(doscientos mil pesos), por concepto de **Daño Moral**, sumas que se reajustaran conforme al IPC(Índice de Precios al Consumidor), y se aplicarán intereses desde la fecha de la dictación de la sentencia hasta du pago efectivo. ■ ■

**111.- Que, se condena** en costas a la denunciada y demandada civil por haber resultado totalmente vencida.

**IV. - Que,** una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña **ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA**, Juez Titular de este Primer Juzgado de Policía Local.

Autoriza Srta. **ANITA PAOLA VALLE TE CHACON**, Secretaria Abogado.

IAC REGIÓN TARAPACÁ  
OFICINA DE PARTES  
05/11/15  
165 Línea: 764