



**Rol N° 5166-2015/CMA**

Talca, siete de diciembre de dos mil quince.

**VISTO:**

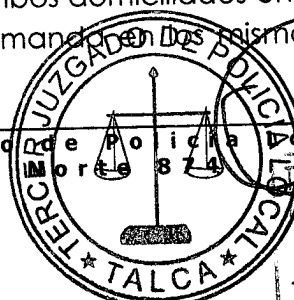
**PRIMERO:** Que, a fojas 9 y siguientes doña MARÍA IVONNE SANDOVAL CASTILLO, administrativa, domiciliada en 18 Poniente N° 0589 Villa San Francisco II, Talca, dedujo denuncia por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496, en contra de COMERCIAL TARRAGONA S.A., representada legalmente por don CLAUDIO LÓPEZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 2 Sur N° 1920 de la comuna de Talca, solicitando tener por interpuesta denuncia infraccional y condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expone que es clienta habitual de los locales Tarragona S.A., donde siempre pasa a comprar desayuno, tomar café o almorzar, por las ofertas que tienen y por lo cerca de su trabajo, expresando que: *"hoy acudí como todos los días a solicitar o mejor dicho a comprar un desayuno; pero como tenía un poco de tiempo; me lo serví ahí; pedí un café de vainilla, con un ave palta; lo que se supone que viene desmenuzado y no fue así; este Sándwich; traía, un hueso dentro de ave; lo que yo confiada me lo serví tranquilamente; hasta cuando me atoré; pero no sabía él porque; empecé ahogarme y pedí ayuda al personal y no me la brindaron; lo que me di cuenta que me había tragado un huesito, más o menos; aproximado a 4 a 5 cms, lo que la Sra. y el lolo que estaba al frente mío se dieron cuenta y ellos me ayudaron"*. Continúa relatando que pidió hablar con el encargado del local y le dijeron que no estaba, después habló con la Sra. Mónica Ramírez; jefa del local quien dijo que era culpa del maestro de cocina. Además expresa que no hubo atención de primeros auxilios en el lugar, que solicitó un libro de reclamo y le dijeron que no tenían, que el mismo día del accidente se fue caminando al local de la 6 Oriente y pidió lo mismo que en el local del terminal, una café y un ave palta para compararlos, resultando ser totalmente diferentes, tomándole foto a ambos. Además agrega que en otra oportunidad en el local de la 6 Oriente le robaron la cartera y nadie se hizo cargo, tuvo que ir a la PDI, y por último relata que otro día después del accidente se encontró con "don Claudio", se acercó para conversar con él y éste la hecho del local, discriminándola.

En cuanto al derecho refiere que el denunciado ha infringido los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, argumentando que el proveedor fue negligente en la prestación de su servicio, lo que ocasionó muchos daños y molestias a su salud. Además refiere el artículo 50 y siguientes de la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Junto a lo anterior, doña MARÍA IVONNE SANDOVAL CASTILLO, ya individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIAL TARRAGONA S.A., representada por don CLAUDIO LÓPEZ, Jefe de local, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 2 Sur N° 1920 de la comuna de Talca. La actora funda la demanda en los mismos antecedentes de hecho

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
a presente es copia fiel de su original  
13 ENE. 2016  
TALCA, de de



Fojas sesenta y tres - 73

que sirven de base a la denuncia interpuesta, los que da por expresamente reproducidos.

Agrega que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley N° 19.496 y además le han causado un considerable perjuicio, pues sufrió de sangrado y vómitos, debiendo acudir al SAPU por los dolores de garganta y abdominales, los cuales fueron ocasionados por Tarragona S.A.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO PATRIMONIAL: \$100.000.- (cien mil pesos); DAÑO MORAL: \$ 500.000.- (quinientos mil pesos)**, o lo que el Tribunal determine en justicia y equidad, por las molestias ocasionadas, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen tramites y molestias que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda.

En cuanto al derecho refiere que las normas infringidas que fundamentan esta demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de esta presentación, las que da por expresamente reproducidas.

Por último, solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios, acogerla y condenar a COMERCIAL TARRAGONA S.A. a pagar la cantidad de \$600.000.- (seiscientos mil pesos), con costas.

**TERCERO:** Que, a fojas 22 rola presentación de doña MARÍA IVONNE SANDOVAL CASTILLO, designando abogado Patrocinante al letrado don RICARDO ALBERTO VARGAS MORALES, y otorgando poder a la habilitada de derecho doña FRANCISCA GIA GAJARDO CASTILLO.

**CUARTO:** Que, a fojas 25 rola presentación de don CLAUDIO ESTEBAN LÓPEZ MARÍN, en representación de COMERCIAL TARRAGONA S.A., designando abogado patrocinante al letrado don IGNACIO NICOLÁS HENRÍQUEZ RAMÍREZ

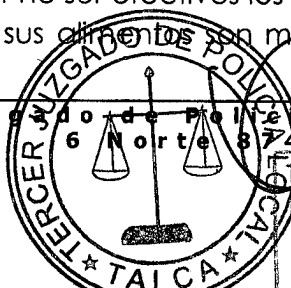
**QUINTO:** Que, A fojas 45 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la comparecencia de ambas partes debidamente representadas.

La parte denunciante y demandante civil, ratificó sus acciones en todas sus partes.

La parte denunciada y demandada civil, mediante minuta escrita (rolante a fojas 40 y siguientes) contestó la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios. La minuta refiere en lo medular las siguientes consideraciones:

**En cuanto a la denuncia infraccional:** Solicita que esta sea rechazada en todas sus partes, con costas, declarando la inocencia del demandado en los hechos que motivan estos autos, por no ser efectivos los antecedentes en que la contraria los funda, expresando que sus alimentos son manipulados con estricto apego a

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

2



Fojas setenta y cuatro - 74 -

las normas sanitarias y reglamentos pertinentes "por lo que no es efectivo lo que ocurrió y que la denunciante tan livianamente manifiesta", expresando además que no es efectivo que la denunciante haya solicitado ayuda al personal, ni hablar con el Sr. López, resultando ser solamente efectivo que la denunciante hizo un reclamo verbal a la Sra. Mónica Ramírez funcionaria del local, manifestándole la extraña situación, pero en caso alguno exhibió algún elemento extraño en el sándwich que compró, ni tampoco manifestó sufrir alguna dolencia o malestar por lo que ella habría "padecido", se le ofreció establecer el reclamo respectivo, el que se hizo el 7 de agosto de 2015, bajo el N° 154 y 155, faltando por tanto a la verdad, al señalar que no se le facilitó el libro de reclamos. Expresando además "Inverosímil resulta lo que señala la contraria debido a que según lo que ella expone, en el interior del sándwich habría un hueso de pollo de 4 a 5 cm, SS. podrá estar de acuerdo con esta parte de que si los hechos expuestos fueren así, las lesiones que ella acusa serían de mucho mayor gravedad de las que son relatadas, más aun cuando la propia denunciante dice haber "caminado hasta el otro local de la 6 Oriente y comerse otro sándwich", exponiendo que avala su tesis, el hecho que días después la denunciante haya concurrido a un establecimiento de salud, porque si el daño hubiese sido como ella reclama, no hubiera caminado alrededor de seis cuadras, comido otro sándwich de iguales características, sin haber incurrido a un centro asistencial en forma inmediata. Con respecto al resto de las acusaciones vertidas, expresa que en nada se relacionan con la controversia sometida al conocimiento del Tribunal.

Por ultimo solicita tener por contestada denuncia infraccional, rechazando este en todas sus partes, por los argumentos ya expuestos y por no ser efectivos los hechos en que se funda, condenando a la contraria a las costas de la causa.

**En cuanto a la demanda civil:** la contesta solicitando su total y absoluto rechazo, por no ser efectivos los hechos en que se funda, con expresa condenación en costas. Agrega que en el improbable evento que el Tribunal acoja la denuncia, se les condene a una indemnización que no exceda a \$ 30.000.- (treinta mil pesos), o la suma que el Tribunal considere ajustada a derecho y equidad:

Como fundamento de la contestación de la demanda, por economía procesal solicitó se tenga por reproducidos los hechos expuestos al contestar la denuncia infraccional.

Finalmente, solicita tener por contestada la demanda civil, rechazándola en todas sus partes, con costas o acoger esta en los términos ya planteados.

Seguidamente, en el segundo otrosí de la minuta acompañada, de conformidad al artículo 50, de la Ley N° 19.496, solicitó se declarará esta denuncia como temeraria, aplicando las multas y sanciones en el máximo que establece dicho cuerpo normativo.



Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874



Fojas setenta y cinco - 75 -

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios y dejó para definitiva la solicitud contenida en el segundo otrosí de la minuta acompañada.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente se recibe la causa a prueba rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

**SEXTO:** Que, a fojas 53 y siguientes el abogado de la denunciada y demandada civil COMERCIAL TARRAGONA S.A., expone una serie de consideraciones las cuales solicita se tengan presente al momento de resolver.

**SÉPTIMO:** Que a fojas 61 quedaron los autos para fallo.

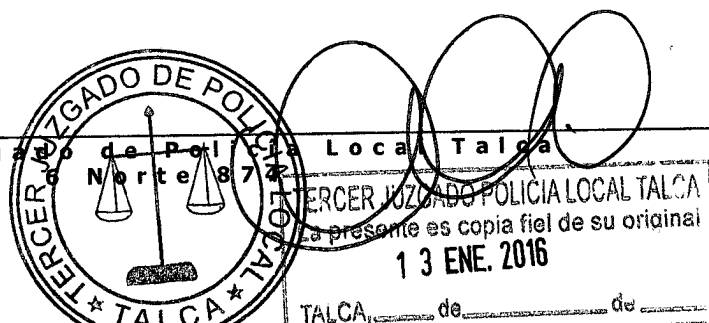
**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS:**

**PRIMERO:** Que, la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios impetradas ante este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

**SEGUNDO:** Que, la denunciante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 8 y 34 y 35, consistente en: **1)** Copia de Boleta, autorizada por el SII N° 0000221316, emitida por comercial Tarragona S.A., por un monto de \$ 1.780.- (mil setecientos ochenta pesos); **2)** Copia de Boleta, autorizada por el SII N° 0000492939, emitida por Pollos Tarragona, por un monto de \$ 1.490.- (mil cuatrocientos noventa pesos); **3)** Copia de formulario único de atención de público, Servicio Nacional del Consumidor, requerimiento reclamo; **4)** Copia de Servicio de atención primaria de urgencia Talca N° 166683 de 09 de agosto de 2015, nombre del paciente María Sandoval Castillo; **5)** Comprobante de reclamo, Ministerio de Salud N° 255874, de 07-08-2015; **6)** Set de dos fotografías simples; **7)** Fragmento de hueso de pollo, guardado en una bolsa plástica en custodia, en Secretaría del Tribunal con el número 31/2015; **8)** Certificado a nombre de doña María Ivonne Sandoval Castillo, emitido por Dra. Miriam López Rodríguez, el 31 de Agosto de 2015; y **9)** Certificado emitido por Dra. Sonia Cecilia Awad Ananías, el 08/08/2015, a nombre de doña María Ivonne Sandoval Castillo.

**TERCERO:** Que, el denunciado infraccional y demandado civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 36 a 39, consistente en: **1)** Copia simple de Libro de Reclamo Tarragona S.A. de 07 de agosto de 2015, en el que interpuso reclamo la denunciante; y **2)** Copia de libro de fiscalización sanitaria de 14 de agosto de 2015.



Tercer Juzgado de Policía Local Talca



**CUARTO:** Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil, produjo la testimonial rolante a fojas 46 a 50 de autos, consistente en la declaración de los testigos doña **CAROLA ANDREA ÁVILA CASTILLO** y doña **ELIANA JOSEFINA SALAS GARRIDO**, quienes debidamente juramentadas, expusieron:

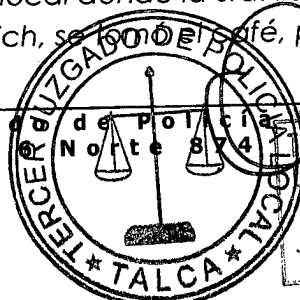
La testigo Sra. **ÁVILA CASTILLO**, declaró "La Señora Ivonne es mi hermana ella está enferma al estómago, inclusive ella estaba operada. Ella fue al Tarragona, se sirvió un ave palta en el cual adentro del pan había un hueso el cual se tragó, y pidió ayuda a la cual nadie la asistió y había un caballero que le apretó el estómago y la ayudó. Ella vomitaba bastante porque es lo único que ella come y después salió y yo supe todo esto porque llegó a la casa de una prima, ahí me llamaron para decirme que estaba enferma, porque ella fue al Consultorio y no la atendieron y después ella fue a la casa de la prima y nos contó lo que había sucedido". La testigo fue repreguntada y contrainterrogada, instancia en que la parte denunciada y demandada civil le pregunta a ésta si doña Ivonne aun concurre a los locales Tarragona, respondiendo "Sí, ella va".

La testigo Sra. **SALAS GARRIDO**, declaró "Mi amiga Ivonne me llamó a las 11:00 o pasada las 11:00 horas y me cuenta que como a las 09:00 horas ella había ido al Tarragona como lo hace siempre porque ella trabaja en la oficina del Mercado Oriente, y ahí me cuenta que pidió un café y un ave palta, ella se sentó tomó el primer sorbo de café, después me contó que mordió el sándwich y le había salido un hueso en el sándwich y ella quedado atorada, ahí me contó que ella había empezado a morder los brazos para que alguien la ayudara, ninguna de las persona que trabaja ahí les prestó ayuda, había una señora con un niño y el niño le metió la mano a la garganta y le sacó el hueso, después ella fue a pedir hablar con el encargado del local y le dijeron que no estaba, después me contó que pidió hablar con una persona responsable del local a pedir el libro de reclamo, ahí le dijeron que no había libro de reclamo y le cobraron la cuenta y ella se fue al baño del terminal porque estaba con vómitos, en el trayecto que ella se fue del terminal a su trabajo llamó a su jefe y le contó la situación y el jefe le dijo que se fuera a su casa y ella tomó las cosas de su oficina, cartera, chaleco y se fue caminando, camino al hospital, ahí ella quería que la atendieran y como no la atendían nunca con una conocida que tiene ahí en el Hospital para ver si le daba algo para parar un poco los vómitos, pero ella no le dio nada porque le dijo que tenía que verla un médico primero. Después no siguió esperando y se fue caminando al Tarragona de la ó Oriente ahí compro otro sándwich y otro café, después de eso ella fue al Sernac, posteriormente fue al Servicio de Salud y después yo la fui a dejar a la casa del primo". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

**QUINTO:** Que, la parte denunciada infraccional y demandada civil, produjo la testimonial rolante a fojas 50 a 52 de autos, consistente en la declaración de la testigo doña **MÓNICA DEL PILAR RAMÍREZ LINEROS**, quien debidamente juramentada, declaró:

"Yo me encontraba de jefa de local donde la Sra. llegó a consumir un ave palta y un café, se sirvió todo el sándwich, se tomó el café, pidió su cuenta y una vez que

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA  
la presente es copia fiel de su original 5  
TALCA, 13 ENE. 2016 de

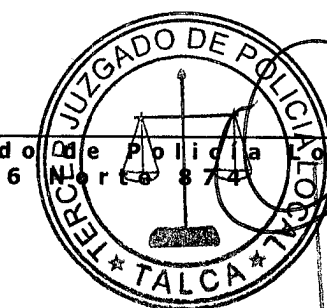


Fojas setenta y siete - 77 -

canceló ella presentó un problema me pidió conversar con el administrador, fuimos a la oficina y le abrí yo la oficina para conversar con el administrador que no se encontraba en el Local y ahí ella de su bolsillo sacó un huesito de pollo y me dijo que le había salido en el sándwich y ahí yo le abrí la oficina le ofrecí las disculpas, conversamos un rato, luego bajamos y me pidió el libro de reclamos, el que yo le presté". La testigo fue repreguntada y contrainterrogada.

**SEXTO:** Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes del proceso y de la prueba rendida en la presente causa, conforme a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional de COMERCIAL TARRAGONA S.A. En efecto, la prueba rendida en autos, a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por sí sola que los hechos constitutivos de la denuncia infraccional tuvieran su origen en hechos imputables al denunciado y demandado civil. En este sentido es necesario precisar que la denunciante acompañó documentos que demuestran la compra del producto (sándwich), los reclamos interpuestos en los respectivos servicios, certificados médicos que dan cuentas de algunas dolencias, y un hueso (en custodia) que según sus dichos, es el que habría encontrado en el sándwich comprado en el local denunciado, compareciendo a su vez testigos de la parte denunciante, los que solo fueron testigos de oídas y no se encontraban en el lugar cuando presuntamente ocurrieron los hechos denunciados, pruebas que no revisten el mérito suficiente para que el Tribunal logre la convicción de que la empresa denunciada incurrió en las infracciones reclamadas por el denunciante, tomando en consideración la conducta de la denunciante el día que ocurrieron los hechos, resultando ser inconsecuente su actuar, de acuerdo a los hechos relatados, puesto que si ella hubiese sufrido las lesiones referidas debió acudir de inmediato a un centro asistencial y esperar su atención, sin embargo, camino bastantes cuadras para acudir a un local de la misma cadena y comprar un sándwich para compararlo, recurriendo solamente a un servicio de salud en los días posteriores de cuando habrían ocurrido los hechos que se investigan, además de las declaraciones de los testigos presentados por la denunciante se puede concluir que estas resultan ambiguas, en el sentido que solo relatan hechos que la denunciante les habría contado, sin tener veracidad en cuanto a si son realmente efectivos, también se debe hacer presente que la denunciante y demandante civil en su libelo asegura que solicitó el libro de reclamos manifestándole que éste no existía en el local, aseveración que fue desvirtuada por la contraria al acompañar copias de éste (rolantes a fojas 36 y 37), donde consta que la denunciante interpuso un reclamo escrito en el libro respectivo del local comercial, prueba que no fue objetada por la actora. Por último y a mayor abundamiento, si los hechos hubiesen ocurrido de la forma como los relata la consumidora, resultaría lógico que ésta tuviera temor a concurrir nuevamente al local denunciado pero, de acuerdo a la declaración de la testigo Ávila Castillo, ella sigue acudiendo a ese local, razones por las cuales el Tribunal no ha logrado el convencimiento suficiente para dar por acreditada alguna infracción cometida por COMERCIAL TARRAGONA S.A., sin riesgo de incurrir en arbitrariedades.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



**SÉPTIMO:** Que, en concordancia con lo expuesto en el considerando precedente, no se dará lugar a la denuncia infraccional deducida en autos por doña MARÍA IVONNE SANDOVAL CASTILLO en contra de COMERCIAL TARRAGONA S.A., representada para estos efectos por don CLAUDIO ESTEBAN LÓPEZ MARÍN, toda vez que no se encuentra acreditado que la denunciada haya incurrido en alguna conducta infraccional.

**OCTAVO:** Que no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada y siendo la acción civil accesoria de la contravencional, procede rechazar consecuentemente la demanda de autos pues la responsabilidad civil no es sino consecuencia necesaria de aquella, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto el fallo de la ltima. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

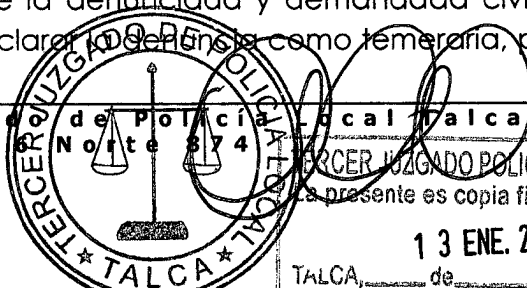
**NOVENO:** Que, en cuanto la solicitud de la parte denunciada y demandada civil, en el segundo otrosí de la presentación que rola a fojas 40 y siguientes, de declarar la denuncia como temeraria, el Tribunal no dará a lugar a lo solicitado por este concepto, entendiéndose que la parte denunciante y demandante civil, tenía el convencimiento de que poseía fundamentos plausibles para denunciar.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 50 A, 50 B y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

1. **NO HACER LUGAR** a la denuncia interpuesta por doña MARÍA IVONNE SANDOVAL CASTILLO en contra de COMERCIAL TARRAGONA S.A. representada por don CLAUDIO LÓPEZ MARÍN, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional.
2. **NO DAR LUGAR** consecuentemente a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña MARÍA IVONNE SANDOVAL CASTILLO en contra de COMERCIAL TARRAGONA S.A., representada por don CLAUDIO LÓPEZ MARÍN, por no haberse determinado responsabilidad infraccional siendo la responsabilidad civil accesoria de ésta.
3. **RECHAZAR** la solicitud de la denunciada y demandada civil COMERCIAL TARRAGONA S.A. de declarar la denuncia como temeraria, por considerar

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



Fojas setenta y nueve  
- 79 -

que la denunciante y demandante civil, tenía motivos plausibles para ejercer las acciones presentadas.

4. No condenar en costas al actor, por estimar que existió motivo plausible para litigar.
5. Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autoriza doña **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

TALCA, 13 ENE 2016 de

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 No 17A BQ





Talca, doce de enero de dos mil dieciséis.

**CERTIFICO:**

Que la Sentencia Definitiva pronunciada en estos autos con fecha 07 de Diciembre de 2015, rolante a fojas 72 a 79, no ha sido objeto de recursos procesales, por tanto, se encuentra firme y ejecutoriada para todos los efectos legales.

**ROL N° 5166-2015/CMA**

**CARLA CARRERA MADRID  
SECRETARIA LETRADA TITULAR**



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
13 ENE 2016

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

Telefonos 071 203869