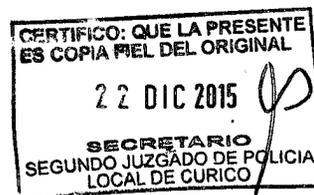


**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

**CURICÓ**



**Rol N° 2143-15 CV.**

**Curicó, Veintidós de Diciembre del año dos mil quince.**

**VISTOS:**

**A fojas 1 y siguientes, JEICY ANDREA BURGOS F.**, Asesora del Hogar, domiciliada en Los Senderos Nro. 2215, Santa Fe, Comuna de Curicó, viene en deducir denuncia infraccional en contra de **UNIMARC S.A.**, representada por don **RENE MARDONES**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en **AVENIDA ARTURO PRAT Nro. 733**, Curicó, por haber infringido la Ley de N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, específicamente su artículo 3 letra e), 12, 20 letra e), 21 y 23, todo ello en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Señala que el día **10 de marzo del 2015** a las **09:24 A.M.** compro un kilo de arroz marca Tucapel grado 2, que al prepararlo para el almuerzo del día 10 de marzo al comenzar se da cuenta que los granos de arroz eran gusanos, que comienza a revisar y encuentra numerosas larvas que con el calor explotaban, señala que con la rabia comenzó a vomitar y llorar de impotencia, que antes de botarlo se lo muestra a su marido y él le aconsejo que se dirigiera a **SERNAC**.

Indica que luego de llegar a **SERNAC** con el arroz en un frasco de vidrio le indican que se dirija al Servicio de Salud, agrega que ellos le acogen al denuncia y se comprometen a fiscalizar dicho supermercado y que enviarán las muestras al laboratorio de Talca y que tiene que esperar los resultados.

Indica que luego de algunos días llevo el informe con la respuesta verificando la existencia de gusanos y le indican que tiene que ir al **SERNAC**, relata que el **SERNAC** le envía un correo al supermercado indicándole la respuesta del servicio de salud, que en reiteradas ocasiones se le envió el resultado de la muestra, y el supermercado todas las veces que le llegaron los informes, envía cartas rechazando los hechos y toda demanda, ante lo cual el **SERNAC** intentó una respuesta para una solución rápida y conveniente para ambas partes.

Señala que el supermercado Unimarc rechaza la denuncia y argumenta que el **SEREMI** de salud, indica que el producto analizado se encuentra bajo normas sanitarias

Señala que se siente desprotegida, y emocionalmente dañada mental y psicológicamente por el mal rato, perdida laboral, gastos en locomoción, burlas a

sus hijos, daño psicológico a su familia, que hace años que consume arroz Tucapel y siente que todos estos años ha consumido gusanos o larvas y le da rabia y asco el arroz, ya que quizás cuantas veces ha comido gusanos sin darse cuenta. Indica que era consumidora tres o cuatro veces a la semana de arroz por su economía y por ser fácil de llevar al colegio, que el daño es muy grande ya que cuando almuerzan en el colegio y hay arroz, sus hijos prefieren estar todo el día sin comer, porque le tienen asco al arroz, agregando que se siente dañada psicológicamente y vulnerada en sus derechos de consumidor por parte de Unimarc Rendic Hermanos S.A.

En cuanto al derecho señala y transcribe los artículos 3° letra d, 12 y 23 todos de la Ley 19.496 señalando que en la especie la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos 12 y 23, ya señalados puesto que Unimarc ha vulnerado sus derechos del consumidor, bajándole el perfil a esta situación tan grave, por lo anterior y en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional, en contra de Unimarc Rendic Hermanos S.A. acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley De Protección De Los Derechos De Los Consumidores, con costas.

En el primer otrosí de su presentación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Unimarc representada (sic), ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Arturo Prat Nro. 733 Comuna de Curicó de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la ley 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Señala que en cuanto a los hechos fundantes de su demanda, da por reproducidos expresa e íntegramente los señalados en lo principal de su presentación señalando que los hechos referidos constituyen una infracción a la ley 19.496, y además le han causado considerable perjuicio, toda vez que ha perdido tiempo de su trabajo, del colegio de sus hijos, gastos de dinero, pérdida de su trabajo, y limitaciones a poder buscar trabajo debido al tiempo que requiere este tipo de trámites, dañándola a ella y a su familia en el ámbito moral, psicológico y mental.

Señala que de esta forma, atendido a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la ley 19.496, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismos, los que avalúa como daño patrimonial en la

suma de **\$969 (novecientos sesenta y nueve pesos)** y como daño moral la suma de **\$45.000.000 (cuarenta y cinco millones de pesos)**, o lo que se estime en justicia y equidad por las molestias ocasionadas y el disgusto provocados por la infracción del demandado, 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. Indica que en consecuencia el monto total de la indemnización de perjuicios que demanda asciende a la cantidad de **\$45.000.969 (cuarenta y cinco millones novecientos sesenta y nueve pesos)**

En cuanto al derecho señala que las normas infringidas que fundamentan su demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación las que da por expresamente reproducidas, por lo anterior, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **UNIMARC S.A.**, ya individualizada, por la cantidad de **\$45.000.969 (cuarenta y cinco millones novecientos sesenta y nueve pesos)**, y acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

En el Segundo otrosí, acompaña bajo apercibimiento legal, Informe de alimento, comprobante de solicitud de fiscalización, carta de **SERNAC**, carta de petición de informe con más claridad, carta de **SEREMI** de salud, fotocopias boleta, dos cartas de rechazo del supermercado Unimarc, formulario único de atención al público, fotos, los documentos señalados rolan de **fojas 6 a 17 de autos**.

**A fojas 51 y siguientes**, rola comparendo de estilo el que contó con la comparecencia de ambas partes y donde el denunciante y demandante ratificó lo señalado en la denuncia y demanda de **fojas 1 y siguientes**. Por su parte la denunciada y demanda civil, contestó la denuncia infraccional mediante minuta escrita de **fojas 30 y siguientes** donde señala que niega el hecho de haberse adquirido por la denunciante en la sucursal del supermercado denunciado, el paquete de arroz aludido en la denuncia y demanda, indicando que la denunciante afirma que compro en el local denunciado, el día 10 Marzo del presente, a las 09:24 AM, un kilo de arroz marca Tucapel grado 2, que luego, ese mismo día, cocino para el almuerzo, y notó que en el arroz se encontraban larvas. Señala que niega tal hecho, debido a que resulta imposible para su parte, y también para Servicio de Salud del Maule, saber de forma fehaciente que el paquete de arroz que la denunciante llevo al **SEREMI** de salud del Maule para ser analizado,

provino específicamente del local denunciado, agrega que el producto materia de esta causa es un paquete de arroz que no es un producto fabricado o elaborado por el Supermercado, es decir, no es marca propia o institucional, sino de otro fabricante nacional, marca Tucapel, del tipo Gran Selección grado 2, de un kilo, producto que se vende prácticamente en cualquier almacén de barrio y supermercado de Curicó, un producto popular y de venta masiva, que ese paquete pudo haberse adquirido en cualquier parte.

Señala que los hechos parecen fabricados o maquillados para conseguir una condena infraccional con el fin de conseguir una indemnización civil que tasa en 45 millones de pesos, indicando que resulta muy extraño que la denunciante concurriera al local denunciado solamente a comprar un kilo de arroz marca Tucapel, grado 2, de 1 kilo y nada más, agrega que es posible que suceda pero es extraño, que casi la totalidad de las personas que concurren a un supermercado no llevan una sola cosa, más aun si ella no vive cerca del local.

Indica que también resulta muy extraño que se trasladara desde el Supermercado hacia su domicilio ubicado en pasaje Los Senderos, del sector Santa Fe, que dijera que lo estaba preparando para el almuerzo, considerando que dice haberlo comprado a las **09:24 A.M.**, que diga que al cocinarlo se percató de la existencia de larvas, que hubiera conversado con su marido, quien le dijo que fuera al **SERNAC**. Agrega que luego dice haber concurrido al **SERNAC**, donde al atenderla, le dicen que vaya a la **SEREMI** de Salud, pero que antes comprara un segundo paquete del mismo producto, por lo que dice haber salido del **SERNAC**, haber vuelto al Supermercado. Haber comprado un paquete del mismo producto, incluso señala que tiene la boleta de esa segunda compra (N° 394113807), Que luego ella dice que del Supermercado va a la **SEREMI** de Salud del Maule, donde dice que la atienden, y luego de ingresar su reclamo al sistema computacional, le dicen que fiscalizarían el supermercado, indicando que el informe de ensayo de alimentos, posterior al reclamo, con la muestra llevada por la denunciante, indica que el muestreo se produce el **10 de marzo de 2015 a las 10:00 A.M.**, esto es, la denunciante hizo todas las diligencias anteriores, con el tiempo y distancias involucradas desde un punto a otro en **36 minutos**.

Indica que además de lo anterior, utilizando un formulario de los que **SERNAC** otorga a los consumidores para efectuar denuncias y demandas civiles, escribe dicho formulario alegando una serie de sucesos poco creíbles, a simple vista exagerados, entre los que se cuentan vómitos, llantos de impotencia, daño mental y psicológico, ausencias laborales, señalando luego que es una gran consumidora

de arroz, indicando que lo come tres o cuatro veces a la semana, involucrando luego a sus hijos señalando que son objeto de burlas en su colegio, y que parece entenderse de la denuncia que cuando hay arroz en el colegio sus hijos *"prefieren estar todo el día sin comer"*.

Arguye que el relato de los hechos no le parece cierto a su parte, sino más bien fabricado para producir una impresión en el Tribunal, con el fin de lograr una condena infraccional, con lo cual obtener una indemnización civil, que tasa en más de 45 millones de pesos.

Señala que el documento que la denunciante y demandante civil no presenta con su denuncia y demanda, es aquel informe de ensayo de alimentos de la **SEREMI** de salud del Maule efectuado un día después, es decir, el **11 de Marzo de 2015**, mediante el cual se analizaron cinco contramuestras tomadas del local denunciado, del mismo exacto producto, todos los cuales fueron encontrados conforme al Reglamento Sanitario de los Alimentos, sin ninguna anomalía, lo que según señala, prueba que las muestras que fehacientemente pueden ser demostrables como extraídas del local denunciado, a diferencia del paquete que llevo la denunciante y demandante al Servicio, no tenían nada extraño, por lo que se refuerza con ello más aún que los hechos señalados por la denunciante y demandante no son ciertos, agregando que la **SEREMI** de Salud del Maule no inicio sumario sanitario por los hechos denunciados por la denunciante y demandante, lo cual prueba que la autoridad sanitaria no considero suficientemente serio el reclamo en contra del Supermercado.

Indica que no existe infracción a las normas de los artículos 3 d), 12 y 23 de la Ley 19.496, indicando que en cuanto al artículo 3 letra d) de la Ley que dicha norma si bien establece un derecho básico del consumidor, que es la seguridad en el consumo de bienes y servicios, no es una norma infraccional, por su construcción gramatical y su espíritu, como si lo es el artículo 23 que cita, por lo que no puede pretender fundamentar una denuncia ni menos una condena infraccional basado en este artículo.

En cuanto al artículo 12 señala que también es una norma impertinente en este caso, que el Supermercado denunciado no ha violado dicho artículo porque dicha norma establece una obligación genérica de los proveedores con el fin de que no cambien las condiciones de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores, pero nada tiene que ver para fundar esta denuncia infraccional, porque el arroz de la marca y tipo del producto materia de autos se vende envasado, en el envase original del fabricante, y su fecha de vencimiento es en el

año 2017

En cuanto al artículo 23, indica que su inciso 1° establece una norma infraccional, pero en este caso no puede ser aplicable, puesto que la norma sanciona siempre que el proveedor actúe con negligencia, debido a fallas o deficiencias de calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, causando un menoscabo al consumidor, señalando que ninguna negligencia ha cometido el supermercado denunciado, porque nadie puede asegurar fehacientemente ni menos probar que el paquete de arroz que dice haber cocinado la denunciante, haya sido efectivamente vendido por el supermercado denunciado, porque ese producto se encuentra en prácticamente todo almacén de barrio y supermercado, no es posible saber si dicho paquete específico fue comprado en el Supermercado denunciado, a diferencia de otros productos que sí dan esa certeza.

Indica que refuerza lo anterior el hecho que el Servicio de Salud del Maule tomó cinco contramuestras del mismo producto llevado por la denunciante en forma previa, más el otro paquete que ella misma compró como contramuestra cuando hizo la denuncia en el servicio, ninguna de las cuales arrojaron presencia de elementos extraños, por lo que, según indica, se prueba que, al menos los cinco paquetes de arroz de la misma marca y tipo, que si se puede comprobar fehacientemente que salieron del Supermercado denunciado porque los extrajo el funcionario público encargado de realizar las tomas de muestras alimenticias de la **SEREMI** de Salud del Maule, eran normales.

Que aun cuando la denunciante y demandante pudiera probar de forma absoluta e indubitable que el paquete el arroz supuestamente contaminado fue vendido en el Supermercado denunciado, tampoco se prueba negligencia alguna ya que al examen visual realizado por el personal del supermercado cuando se apila el arroz en los pasillos, nada extraño fue notado, y el vencimiento del producto es en el año 2017, por lo que no existe un actuar descuidado o negligente en su venta, caso muy distinto si el producto hubiera presentado olor, forma o color extraño, o estuviere vencido, que no es el caso, señalando finalmente, que al argumentar la razón por la cual la conducta del proveedor ha significado una infracción a los **artículos 12 y 23**, la denunciante simplemente dice que el Supermercado ha vulnerado sus derechos, bajándole el perfil a la situación, lo cual no constituye argumento jurídico alguno.

Indica que en mérito de todo lo anteriormente expuesto, de las pruebas que se rindan y del mérito del proceso, solicita desechar absolutamente la denuncia

infraccional, con costas, y en subsidio para el caso que se dicte sentencia condenatoria, solicita que la multa que se fije sea en el mínimo legal sin costas, por los fundamentos ya expresados y el mérito de autos, por lo anterior y en mérito de lo expuesto, de las normas de los artículos 1º, 3º, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, en relación con la Ley 18.287, solicita tener por contestada la denuncia infraccional deducida en su contra y en mérito de la contestación, de las pruebas aportadas al juicio y al mérito que arroje el proceso, resolver que se desecha absolutamente la denuncia infraccional, con expresa condenación en costas, y en subsidio, para el caso de producirse condena infraccional solicita que la multa se fije en el mínimo legal, sin costas por los fundamentos ya expresados. En la audiencia contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios pidiendo su absoluto rechazo con costas por los mismos fundamentos de hecho y derecho que se dijeron en la contestación de la denuncia infraccional, además de lo dispuesto en el **artículo 2314 y siguientes del Código Civil**, atendido el hecho también que la cifra que se demanda está claramente abultada sin responder a razonamiento alguno, que responde, según indica, a un intento de ganancia económica a costa del Supermercado. Señala que la demandante no ha sufrido los daños que alega, tampoco los va a probar, ha involucrado también a terceras personas en su relato como víctimas de daño y por ultimo no consumió el producto. Por lo anterior solicita tener por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios en los términos expuestos.

Oídas que fueron el Tribunal llamo a las partes a Conciliación la que no se produjo, recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de audiencia.

**A fojas 54**, el Señor Secretario Letrado Titular del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

### **CONSIDERANDO**

#### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**PRIMERO:** Que, se ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por **UNIMARC S.A.**, en adelante y según se desprende de **fojas 29**, **RENDIC HNOS. S.A. RUT: 81.537.600-5**, representada para estos efectos por don **RENE ANDRÉS MARDONES PAVEZ, Gerente de Tienda y Administrador del “Supermercado Unimarc”**, cedula de identidad Nro. **15.129.507-K**, todos con domicilio en **Calle Prat Nro. 733, Comuna de Curicó**, en perjuicio de doña **JEICY ANDREA BURGOS**, ya individualizada.

**SEGUNDO:** Que la denunciante y demandante civil, como prueba documental, ratificó los documentos acompañados en el Segundo Otrosí de la denuncia y demanda de **fojas 1 y siguientes**, además acompañó impresiones a color de las fotografías acompañadas en blanco y negro en el Segundo Otrosí de **fojas 1 y siguientes** las que rolan de **fojas 35 y 36 de autos**. No presentando prueba testimonial.

**TERCERO:** Que la denunciada y demandada civil, como prueba documental acompañó con citación, Copia Simple de anexo de modificación de contrato de trabajo de fecha 01 de Marzo de 2011; Anexo de contrato de trabajo de fecha 01 de Noviembre de 2011; Anexo al contrato de trabajo de 01 de Mayo de 2013; Anexo de modificación de contrato de trabajo del 01 de Julio de 2015; Comprobante de Vacaciones de fecha 17 de Febrero de 2015; Copia simple de informe de ensayo de alimentos de la SEREMI de salud del Maule nro. 12578 de fecha 11 de Marzo de 2015, consta de una hoja escrita en el anverso y otra hoja que contiene certificado de notificación de fecha 22 de Abril de 2015; Copia Simple de acta toma de muestras de alimentos de la SEREMI de Salud del Maule Nro. 014596, de fecha 11 de Marzo de 2015.

Como prueba testimonial presento a don **NELSON MANUEL CORREA QUEZADA**, cedula nacional de identidad Nro. **14.500.440-3**, de profesión u oficio **INGENIERO AGROINDUSTRIAL**, domiciliado en **PASAJE ESPAÑA 1634, DON SEBASTIÁN RAUQUÉN, COMUNA DE CURICÓ**, quien señalo que sabe que una clienta se acercó a hacer una denuncia por un producto que al prepararlo lo encontró contaminado y ella hizo el reclamo al organismo pertinente en este caso a **SERNAC y SEREMI** quienes le indicaron los pasos a seguir, que posterior a eso ella se acerca al local a efectuar el reclamo pertinente.

Preguntado respondió, que el producto es Arroz Tucapel, que trabaja en el local denunciado hace aproximadamente dos años y medio a tres años, que su función en el supermercado es Tecnólogo en alimentos, que la fecha de vencimiento del arroz Tucapel que vende el Supermercado, le parece que era Febrero de 2017, que en el tiempo que él ha trabajado en el local no se ha recibido alguna otra denuncia referente al mal estado del arroz que se vende, que el **SEREMI DE SALUD** como en todos estos casos sacó 5 muestras y analizarlas en laboratorios que están destinados para esta tarea no arrojando indicios de algún elemento extraño, que la función principal de su cargo es velar porque los productos que se venden al consumidor estén aptos para el consumo específicamente los productos que vienen envasados se revisan fechas condiciones de almacenamiento y

condiciones organolépticas.

**CUARTO:** Que, conforme al mérito de los antecedentes allegados en autos y apreciados estos de acuerdo con las reglas de la sana crítica, aun cuando es posible para este Tribunal, establecer la existencia de larvas y gusanos en el contenido de arroz que la denunciante presentó ante el Servicio de Salud del Maule, lo que consta en el documento rolante a **fojas 6 de autos**, no es posible determinar fehacientemente que dicho producto haya sido comprado en el local denunciado, lo anterior porque aun cuando consta en fotocopia de boleta de **fojas 11** que el día **10/03/2015** a las **09:24 horas** se realizó una compra de **“arroz grano largo sel por \$969”**, no existen pruebas suficientes para establecer que dicha compra corresponda al producto señalado como contaminado por la denunciante y demandante de autos, y aún más constando en autos un segundo informe de ensayo de alimentos presentado por la denunciada y demandada rolante a **fojas 48 de autos**, realizado con fecha **11/03/2015 a las 10:00 horas**, realizado a las contramuestras N° 28 al 32 de Arroz Tucapel Gran Selección grado 2, donde señala que el producto presenta sus caracteres organolépticos normales (ausencia materias externas), a juicio de esta Sentenciadora, no existen antecedentes para determinar la existencia de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto las pruebas aportadas por la denunciante y demandante, resultan del todo insuficientes para acreditar la veracidad de los hechos denunciados, razón por la que la denuncia será **desestimada** en todas sus partes, sin costas.

## **II.- EN CUANTO A LO CIVIL.**

**QUINTO:** Que, en esta causa no ha sido posible establecer responsabilidad infraccional de la demandada, razón por la que no se dan los presupuestos para que nazca la obligación y el derecho correlativo a la reparación e indemnización adecuada y oportuna por los daños ocasionados en caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor, tal como se encuentra contemplado en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496. En mérito de lo anterior, la demanda será desestimada en todas sus partes, sin costas, sin efectuar las consideraciones del caso en relación con la contestación de la demanda.

## **TENIENDO PRESENTE:**

Estas consideraciones, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley 15.231, 14 y 17 de la Ley 18.287 y la Ley 19.496.

**SE DECLARA:**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la denuncia de **fojas 1 y siguientes** interpuesta por **JEICY ANDREA BURGOS**, y que **SE ABSUELVE** a **RENDIC HNOS. S.A. RUT: 81.537.600-5**, representada para estos efectos por don **RENE ANDRÉS MARDONES PAVEZ**, Gerente de Tienda y Administrador del “**Supermercado Unimarc**”, cedula de identidad Nro. **15.129.507-K**, todos con domicilio en Calle Prat Nro. 733, Comuna de Curicó.

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda del Primer Otrosí de *fojas 1 y siguientes* interpuesta por **JEICY ANDREA BURGOS**, y que **SE ABSUELVE** a **RENDIC HNOS. S.A. RUT: 81.537.600-5**, representada para estos efectos por don **RENE ANDRÉS MARDONES PAVEZ**, Gerente de Tienda y Administrador del “**Supermercado Unimarc**”, cedula de identidad Nro. **15.129.507-K**, todos con domicilio en Calle Prat Nro. 733, Comuna de Curicó, por los motivos expuestos en el considerando **QUINTO** de autos

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

  
Dictada Por Doña Encarnación Ávalos Cuenca, Juez Letrada Titular.

Autoriza Doña Gabriela Garcés Jaque, Secretaria Subrogante.  
