

Rol N° 2543-2013 P.-

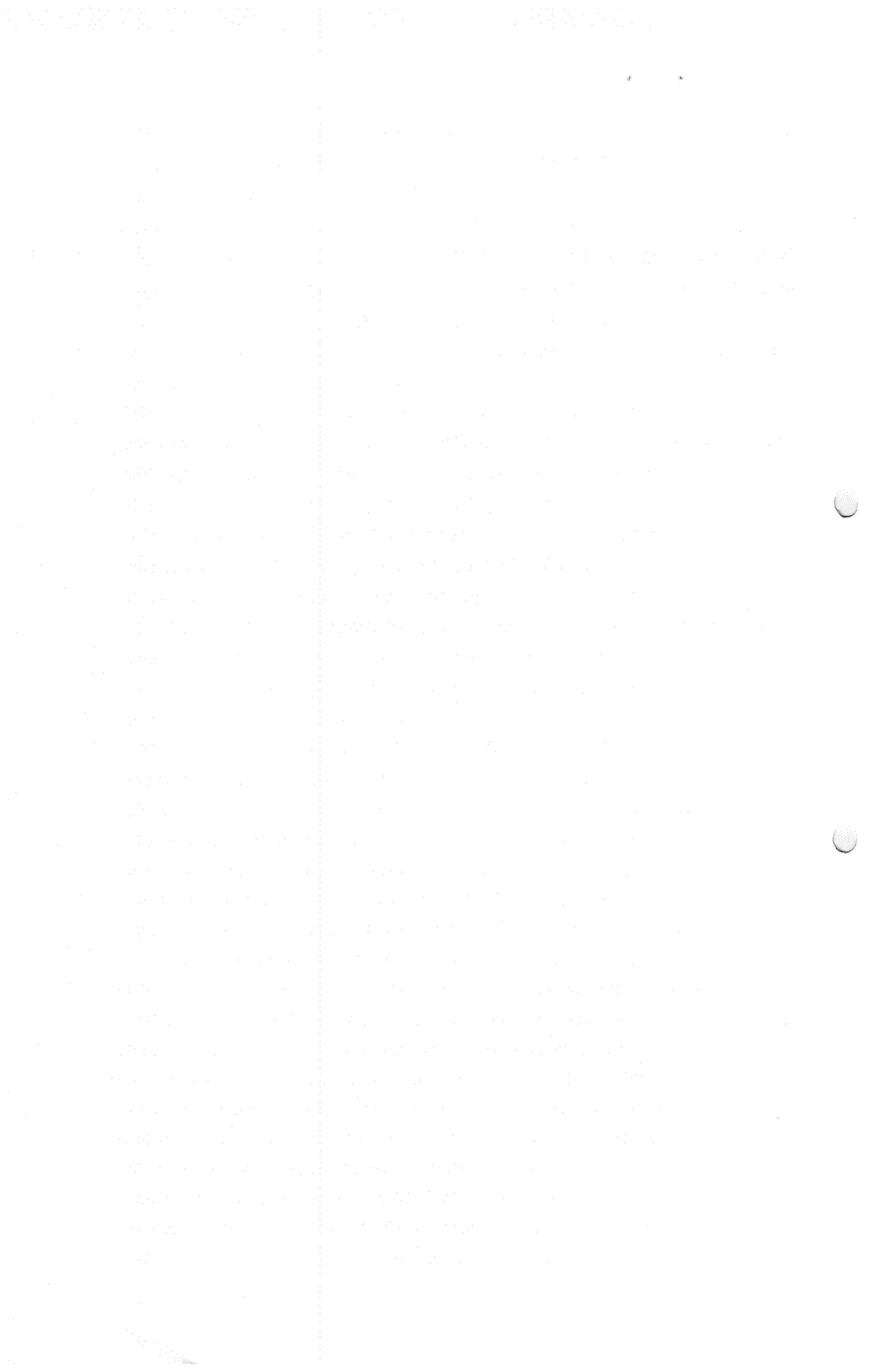
MACUL, a ocho de Noviembre de dos mil trece.-

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

A fs. 1 y siguientes, querrela por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y demanda civil de indemnización de perjuicios, rectificadora a fs. 54 y 55, deducida por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por LUIS CASTRO FAINE; a fs. 12, Boleta Electrónica N° 000329021779 de fecha 28.10.2012 emitida por Administradora de Supermercados Hiper Ltda.; a fs. 13, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete sin piel; a fs. 14 y siguientes, fotocopia simple de Libro de Reclamos y Sugerencias Servicio al Cliente Lider Macul, en la cual se consigna el reclamo deducido con fecha 28.10.2012 por JOSE LOBOS H. en contra de Supermercado Líder Macul; a fs. 17, copia simple de Certificado de Matrimonio de José Lobos Hernández y Soledad Fuentes Tejo; a fs. 18 y siguientes, copia simple de Certificado de Nacimiento de Roberto Lobos Fuentes y Claudia Lobos Fuentes; a fs. 20, copia simple de "Resumen Gastos Médicos por Ingesta Pescado con Parásito Anisakis"; a fs. 21, fotocopia simple de Bono de Atención Ambulatoria de fecha 29.10.2012 extendido por Clínica Santa María correspondiente a consulta médica en servicio de urgencia, y copia de comprobante de pago; a fs. 22 y 23, copia simple de estado de cuenta oficial de fecha 29.10.2012 extendido por Clínica Santa María correspondiente a CLAUDIA LOBOS FUENTES por concepto de consulta médica, y copia de comprobante de pago; a fs. 24 y 26, fotocopia simple de receta médica a nombre de CLAUDIA LOBOS, y su respectiva copia de comprobante de boleta de pago; a fs. 25, original de diagnóstico médico de fecha 29.10.2012 emitido por Clínica Santa María a nombre de CLAUDIA LOBOS F.; a fs. 27 y siguientes, fotocopia simple de receta médica a nombre de ROBERTO LOBOS, JOSE LOBOS y SOLEDAD FUENTES, y sus respectivas copias de comprobantes de pagos en FASA CHILE S.A.; a fs. 34, copia simple de Detalle Indicaciones para el Paciente Casa a nombre de CLAUDIA LOBOS FUENTES; a fs. 35, Solicitud de Fiscalización N° 1453/12 emitida por la Secretaría Regional Ministerial de Salud de fecha 29.10.2012 respecto al Supermercado Líder por la presencia de parásitos en unas bandejas de merluza fileteadas compradas en el Supermercado Líder Macul; a fs. 36, Recibo de Toma de Muestra B N° 0048482 de fecha 29.10.2012; a fs. 37, copia simple de Acta de Recepción de Alimentos (Anexo de Solicitud de Fiscalización N° 1453/12) emitida por la Seremi Región Metropolitana de fecha 29.10.2012; a fs. 38 y siguientes, Formulario único de atención de público N° Caso 6517664 fecha de ingreso 30.10.2012 deducida

ante el SERNAC por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. con ocasión de los hechos objeto de la querrela de autos; a fs. 50, ORD. N° 002158 de fecha 05.03.2013 remitida por SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD REGION METROPOLITANA; a fs. 51, copia simple de Informe de Análisis – Bromatología N° 6596 respecto a denuncia formulada contra Supermercado Lider; a fs. 56, copia simple de Información Farmacológica del fármaco “Vermoil” (Albendazol); a fs. 59 y 59 vta., y fs. 106 vta. y siguientes, declaración indagatoria de JOSE DELFIN LOBOS HERNANDEZ, C.I. N° 6.699.982-3, nacional, chileno, edad 58 años, casado, contador público y auditor, domiciliado en Pedro Prado N° 4126, Macul; y de los testigos, GABRIEL EDUARDO ARAYA AHUMADA, C.I. N° 15.758.520-7 nacional, chileno, soltero, edad 28 años, estudiante, domiciliado en Los Pajaritos N° 672, Paine; de MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ, C.I. N° 15.366.953-8, nacional, chilena, soltera, edad 30 años, psicóloga clínica, domiciliada en José Manuel Infante N° 2270 Depto. 137-A, Ñuñoa; de ROBERTO ANDRES LOBOS FUENTES, C.I. N° 15.367.113-3, nacional, chileno, soltero, edad 30 años, psicólogo laboral, domiciliado en Cristóbal Colón N° 7000 Depto. K-102, Las Condes; y de CLAUDIA FERNANDA LOBOS FUENTES, C.I. N° 16.663.844-5, nacional, chilena, soltera, edad 25 años, médica veterinaria, domiciliada en Pedro Prado N° 4126, Macul; a fs. 60 y siguiente, declaración indagatoria por escrito de José Joaquín Lagos Velasco en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.; escrito de fs. 66 y siguiente mediante el cual el SERNAC se hace parte en autos; a fs. 84 y siguientes, Informe Psicológico del mes de Abril de 2013 extendido por la psicóloga clínica MARIA ISIDORA SERRANO a nombre de JOSE LOBOS HERNANDEZ; a fs. 91 y siguientes, informe de “Anisakiasis” de Juan Carvajal; a fs. 94 y 95, copia simple de informes emitidos por la Seremi de Salud; a fs. 96 y 97, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete con piel; a fs. 98, copia simple de carta remitida por el Sernac a JOSE LOBOS HERNANDEZ; escrito de fs. 100 y siguientes; escrito de fs. 103 y siguientes; a fs. 106 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 113, copia simple de Certificado de Título de la Pontificia Universidad Católica de Chile correspondiente al título de psicóloga de MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ; a fs. 114 y siguientes, copia simple de Informe de Análisis Laboratorio e Informe de Ensayo Requerimiento N° 26411 Químico y Microbiológico de laboratorio GCL correspondiente al producto merluza tronco (500 g.) Aquapuro; a fs. 119, copia simple de Registro de Monitoreo de temperatura diario del mes de Octubre de 2012 de los productos de carnicería y pescadería del local Líder; a fs. 120, fotocopia simple de fotografía de envase del producto merluza tronco en que se señala que se debe consumir cocido; a fs. 121,

ante el SERNAC por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. con ocasión de los hechos objeto de la querrela de autos; a fs. 50, ORD. N° 002158 de fecha 05.03.2013 remitida por SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD REGION METROPOLITANA; a fs. 51, copia simple de Informe de Análisis – Bromatología N° 6596 respecto a denuncia formulada contra Supermercado Lider; a fs. 56, copia simple de Información Farmacológica del fármaco “Vermoil” (Albendazol); a fs. 59 y 59 vta., y fs. 106 vta. y siguientes, declaración indagatoria de JOSE DELFIN LOBOS HERNANDEZ, C.I. N° 6.699.982-3, nacional, chileno, edad 58 años, casado, contador público y auditor, domiciliado en Pedro Prado N° 4126, Macul; y de los testigos, GABRIEL EDUARDO ARAYA AHUMADA, C.I. N° 15.758.520-7 nacional, chileno, soltero, edad 28 años, estudiante, domiciliado en Los Pajaritos N° 672, Paine; de MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ, C.I. N° 15.366.953-8, nacional, chilena, soltera, edad 30 años, psicóloga clínica, domiciliada en José Manuel Infante N° 2270 Depto. 137-A, Ñuñoa; de ROBERTO ANDRES LOBOS FUENTES, C.I. N° 15.367.113-3, nacional, chileno, soltero, edad 30 años, psicólogo laboral, domiciliado en Cristóbal Colón N° 7000 Depto. K-102, Las Condes; y de CLAUDIA FERNANDA LOBOS FUENTES, C.I. N° 16.663.844-5, nacional, chilena, soltera, edad 25 años, médica veterinaria, domiciliada en Pedro Prado N° 4126, Macul; a fs. 60 y siguiente, declaración indagatoria por escrito de José Joaquín Lagos Velasco en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.; escrito de fs. 66 y siguiente mediante el cual el SERNAC se hace parte en autos; a fs. 84 y siguientes, Informe Psicológico del mes de Abril de 2013 extendido por la psicóloga clínica MARIA ISIDORA SERRANO a nombre de JOSE LOBOS HERNANDEZ; a fs. 91 y siguientes, informe de “Anisakiasis” de Juan Carvajal; a fs. 94 y 95, copia simple de informes emitidos por la Seremi de Salud; a fs. 96 y 97, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete con piel; a fs. 98, copia simple de carta remitida por el Sernac a JOSE LOBOS HERNANDEZ; escrito de fs. 100 y siguientes; escrito de fs. 103 y siguientes; a fs. 106 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 113, copia simple de Certificado de Título de la Pontificia Universidad Católica de Chile correspondiente al título de psicóloga de MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ; a fs. 114 y siguientes, copia simple de Informe de Análisis Laboratorio e Informe de Ensayo Requerimiento N° 26411 Químico y Microbiológico de laboratorio GCL correspondiente al producto merluza tronco (500 g.) Aquapuro; a fs. 119, copia simple de Registro de Monitoreo de temperatura diario del mes de Octubre de 2012 de los productos de carnicería y pescadería del local Líder; a fs. 120, fotocopia simple de fotografía de envase del producto merluza tronco en que se señala que se debe consumir cocido; a fs. 121,



fotocopia simple de fotografía digital simple del medidor de temperatura del congelador del local Líder en donde se almacenan los productos de pescadería; a fs. 132, acta de audiencia de exhibición de dos videos en relación a los hechos objeto de la querrela de autos; a fs. 133, CD que contiene dos videos señalados a fs. 132; a fs. 185 y siguientes, prueba de absolución de posiciones; a fs. 192 y siguiente, copia simple de Decreto 977 del Ministerio de Salud que aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos; a fs. 194 y siguiente, copia simple de Comprobante de Respuesta Ley 20.285 emitido por el Ministerio de Salud respecto a la normativa de calidad de los alimentos; a fs. 196 y siguientes, fotocopia simple de Manual de Buenas Prácticas – Servicio de Alimentación del Sernatur – Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; a fs. 209 y siguientes, ORDINARIO N° 007149 de fecha 13.09.2013 emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Salud Región Metropolitana; resolución de fs. 220 y 221; demás antecedentes; y,

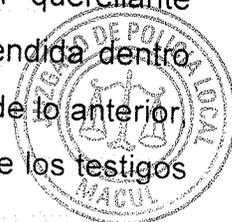
**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LAS TACHAS:**

1.- Que la parte querellante y demandante de JOSE LOBOS HERNANDEZ presentó a los testigos GABRIEL EDUARDO ARAYA AHUMADA, MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ, ROBERTO ANDRES LOBOS FUENTES y CLAUDIA FERNANDA LOBOS FUENTES, éstos dos últimos tachados por la parte querellada, denunciada y demandada de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., por la causal establecida en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, por detentar las calidades de familiares consanguíneos de la persona que los presenta.

2.- Que evacuado el traslado correspondiente, la parte querellante y demandante solicita que el pronunciamiento de las tachas se dejen para sentencia definitiva y que no se acoja en la medida que el tribunal estime que los hechos declarados por los testigos son objetivos y por cuanto ellos fueron directamente afectados por la intoxicación alimenticia relatada en autos, y sus propios estados se relacionan al estado emocional del querellante y demandante.

3.- Que a juicio de este Sentenciador estima que corresponde acoger las tachas deducidas en contra de los testigos ROBERTO ANDRES LOBOS FUENTES y CLAUDIA FERNANDA LOBOS FUENTES, por encontrarse acreditado en autos la relación de padre e hijo(a) entre los testigos y el querellante demandante JOSE LOBOS HERNANDEZ, causal que queda comprendida dentro del artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil. Sin perjuicio de lo anterior este Sentenciador se reserva su facultad de darle valor al testimonio de los testigos como base de presunción judicial.



#### EN LO INFRACCIONAL:

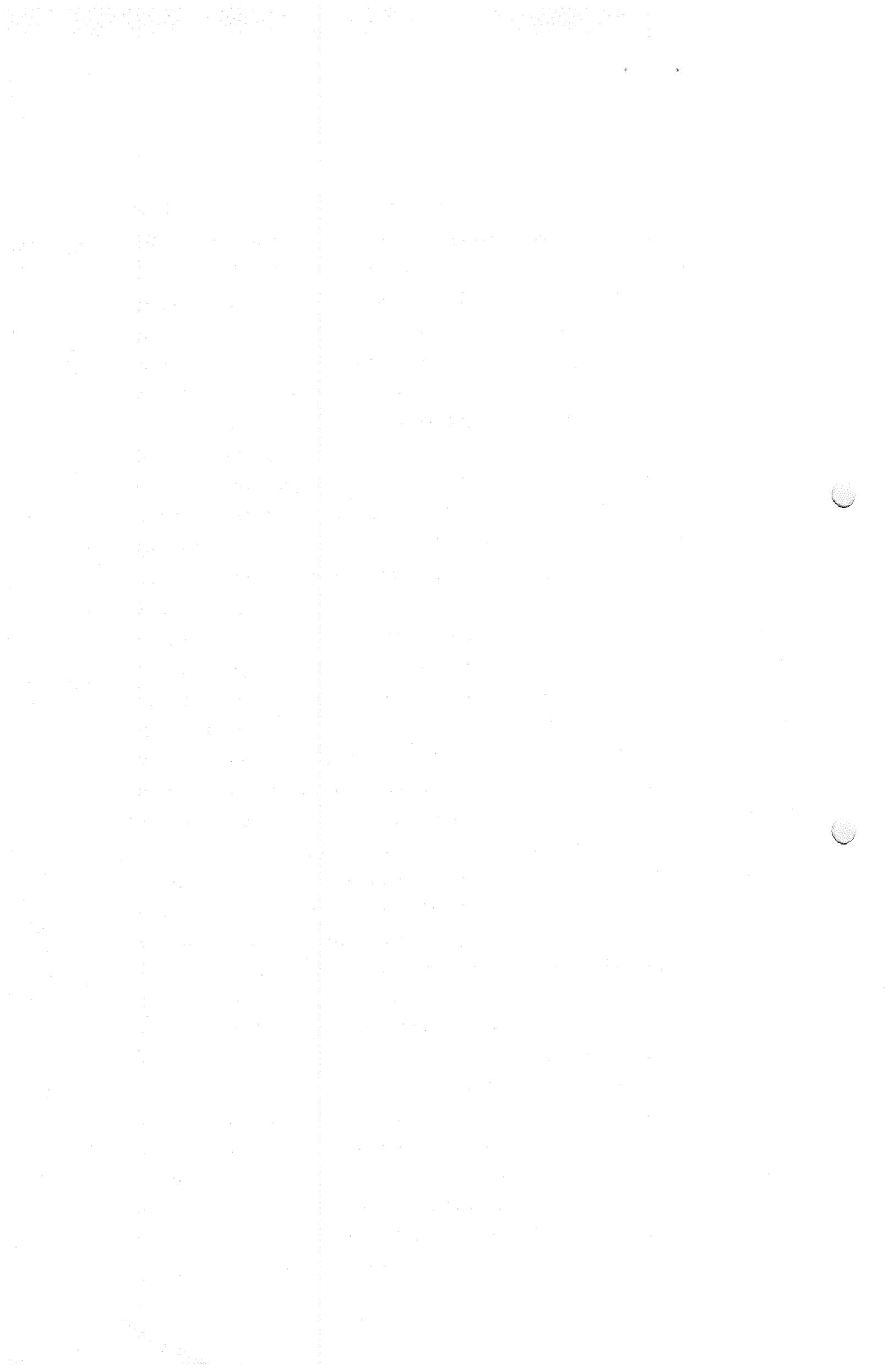
4.- Que a fs. 1 y siguientes y fs. 54 y 55, rola querrela infraccional deducida por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por LUIS CASTRO FAINE, que puso en conocimiento del Tribunal infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con ocasión del consumo de producto pescado adquirido en el Supermercado Líder Macul, pescado infestado por parásitos cuya presencia no se conformaba con la normativa sanitaria vigente, y cuyo consumo provocó anisakiasis en el grupo familiar que lo consumió.

5.- Que a fs. 59 y 59 vta., rola declaración indagatoria de JOSE DELFIN LOBOS HERNANDEZ, quien exhortado a decir la verdad expone que, el día 28 de Octubre del año 2012 a las 17:00 horas aproximadamente concurrió al Supermercado Líder ubicado en Av. Macul con Rodrigo de Araya a realizar compras de diversos productos, entre los cuales, adquirió tres bandejas de filete de pescado merluza sin piel marca Aquapuro de 500 gr. de peso, por un valor respectivo de \$ 2.080.-, productos que según su rotulación, no se encontraban vencidos. Es del caso que, dos de las tres bandejas fueron preparadas como ceviche para la cena ese mismo día, siendo preparada en dos porciones; que la primera porción fue consumida por su cónyuge, sus dos hijos y su persona, sin encontrar ningún sabor u olor anormal; sin perjuicio de lo anterior, y mientras servían la segunda porción, al momento de aplicar limón a los platos, se percataron de que del pescado servido en los platos, se asomaban "gusanos" y "lombrices". Que inmediatamente se dirigieron junto a su hija al supermercado Líder a efectuar el correspondiente reclamo, momento en el cual fueron atendido por el jefe de local de turno, don Leonel Fuentealba, a quien le solicitaron retirar del mostrador la partida de pescado contaminada en orden a prevenir la intoxicación de otros consumidores, además de solicitar que la empresa pagara la atención médica para la familia. Que frente a dichas solicitudes, el Sr. Fuentealba les señaló que sólo a la mañana siguiente podría autorizar los fondos para el pago de la atención médica solicitada (con la condición de que debía entregar la comida contaminada para su análisis) ya que siendo las 23:10 horas no estaba en funciones el servicio de atención al cliente. Que en ese momento, decidió interponer un reclamo en el Libro de Reclamos del supermercado, no entregar la comida contaminada, y partir junto a su familia, a su costo, a la Clínica Santa María en atención al malestar estomacal que presentaban, en especial, su hija que presentó mayor dolor estomacal, náuseas y vómitos, centro asistencial en la cual fueron diagnosticados y tratados por ingesta de "anisakis" que constituye un género de nematodos cuyo ciclo vital afecta a los peces y mamíferos

#### EN LO INFRACCIONAL:

4.- Que a fs. 1 y siguientes y fs. 54 y 55, rola querrela infraccional deducida por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por LUIS CASTRO FAINE, que puso en conocimiento del Tribunal infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con ocasión del consumo de producto pescado adquirido en el Supermercado Líder Macul, pescado infestado por parásitos cuya presencia no se conformaba con la normativa sanitaria vigente, y cuyo consumo provocó anisakiasis en el grupo familiar que lo consumió.

5.- Que a fs. 59 y 59 vta., rola declaración indagatoria de JOSE DELFIN LOBOS HERNANDEZ, quien exhortado a decir la verdad expone que, el día 28 de Octubre del año 2012 a las 17:00 horas aproximadamente concurrió al Supermercado Líder ubicado en Av. Macul con Rodrigo de Araya a realizar compras de diversos productos, entre los cuales, adquirió tres bandejas de filete de pescado merluza sin piel marca Aquapuro de 500 gr. de peso, por un valor respectivo de \$ 2.080.-, productos que según su rotulación, no se encontraban vencidos. Es del caso que, dos de las tres bandejas fueron preparadas como ceviche para la cena ese mismo día, siendo preparada en dos porciones; que la primera porción fue consumida por su cónyuge, sus dos hijos y su persona, sin encontrar ningún sabor u olor anormal; sin perjuicio de lo anterior, y mientras servían la segunda porción, al momento de aplicar limón a los platos, se percataron de que del pescado servido en los platos, se asomaban "gusanos" y "lombrices". Que inmediatamente se dirigieron junto a su hija al supermercado Líder a efectuar el correspondiente reclamo, momento en el cual fueron atendido por el jefe de local de turno, don Leonel Fuentealba, a quien le solicitaron retirar del mostrador la partida de pescado contaminada en orden a prevenir la intoxicación de otros consumidores, además de solicitar que la empresa pagara la atención médica para la familia. Que frente a dichas solicitudes, el Sr. Fuentealba les señaló que sólo a la mañana siguiente podría autorizar los fondos para el pago de la atención médica solicitada (con la condición de que debía entregar la comida contaminada para su análisis) ya que siendo las 23:10 horas no estaba en funciones el servicio de atención al cliente. Que en ese momento, decidió interponer un reclamo en el Libro de Reclamos del supermercado, no entregar la comida contaminada, y partir junto a su familia, a su costo, a la Clínica Santa María en atención al malestar estomacal que presentaban, en especial, su hija que presentó mayor dolor estomacal, náuseas y vómitos, centro asistencial en la cual fueron diagnosticados y tratados por ingesta de "anisakis" que constituye un género de nematodos cuyo ciclo vital afecta a los peces y mamíferos



marinos en los que puede producir lesiones en el tubo digestivo, y para los seres humanos es perjudicial, causando "anisakiasis", cuya manifestación clínica varía desde urticaria y/o angioedema hasta casos de choque anafilático grave, pudiendo asociar síntomas respiratorios, digestivos y los más graves, mareo y pérdida de conciencia. Que frente a esta situación el médico les recetó a toda la familia el fármaco "Vermoil" a objeto de prevenir el avance de "anisakiasis", sin embargo, no les aseguró de que posteriormente no presentaran síntomas de la enfermedad, los que en el caso de producirse, debían dirigirse inmediatamente al centro asistencial a fin de colocarse en tratamiento. Que al día siguiente, concurrió a la Seremi de Salud Metropolitana llevando la bandeja de pescado cerrada y los platos del ceviche que quedaron servidos, organismo que concluyó, "Se recibe 3 envases de merluza filete con piel de 500 g. de contenido neto, abiertos, 2 vacíos, 1 envase contiene 1 filete de aproximadamente 100 g. aparte se recibe bolsa que contiene ceviche preparado (pescado, camarones, mariscos), se observa sobre el producto 1 ejemplar de anisakis sp., con presencia de cuerpos extraños". "Que el resultado de la muestra, no conforme con la normativa vigente, se inició un sumario sanitario, citando al representante legal de la instalación a formular descargos ante el Departamento Jurídico". Asimismo, con fecha 30 de Octubre de 2012 presentó el reclamo administrativo en el Sernac, caso que fue cerrado con fecha 06 de Diciembre de 2012 sin resultado satisfactorio para su persona. Por último declara que, no obstante que ninguno de los integrantes de su familia han presentado a la fecha, síntomas de "anisakiasis" que requieran tratamiento médico, el supermercado Lider no ha tomado contacto alguno con él, así como tampoco ha reembolsado los gastos médicos en que ha tenido que incurrir a causa de los hechos denunciados en autos.

6.- Que a fs. 60, 60 vta. y 61, don JOSE JOAQUIN LAGOS VELASCO en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. presta declaración indagatoria por escrito, señalando al efecto que respecto a los hechos denunciados, la parte querellada y denunciada cuenta con todos los controles de calidad e higiene que permiten vender un producto en óptimas condiciones; para tales efectos, contrata sólo con proveedores que les otorguen la seguridad de estar comprando productos en óptimas condiciones, contando para ello con la infraestructura necesaria y las condiciones sanitarias adecuadas, agregando al respecto, que a la fecha de la venta del producto, éste se encontraba vigente y no han existido otros reclamos similares sobre el mismo producto. En el caso de autos, a la querellada y denunciada no le consta que el producto en cuestión se hubiese efectivamente comprado en las dependencias del supermercado y que éste haya sido manipulado adecuadamente por el querellante



luego de su adquisición. No obstante lo anterior, y en el caso de haber ocurrido los hechos en referencia, sería de carácter excepcionalísimo, ignorándose las causas o razones por las cuales se puede haberse producido que gusanos se encontraran en el producto consumido por el querellante y su familia, además de ignorarse si los gusanos provendrían de vicios que se encontraban en el producto al momento de su venta o si ello tuvo por causa algún hecho posterior.

7.- Que a fs. 66 y siguientes rola escrito mediante el cual el SERNAC se hace parte en la presente causa.

8.- Que a fs. 106 y siguientes se celebró el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante de JOSE LOBOS HERNANDEZ, abogado don RODRIGO LOBOS FUENTES, del apoderado de la parte denunciante del SERNAC, habilitado de derecho JAVIER PEREZ MARCHANT, y del apoderado de la parte querellada, denunciada y demandada de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. (SUPERMERCADO LIDER), habilitado de derecho FABIAN ALVARADO DAVID.-

La parte querellante y demandante ratifica en todas sus partes la querrela infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes de autos, y rectificación de fs. 54 y 55.

La parte denunciante del Sernac ratifica la actuación procesal según la cual el Sernac se hace parte en la querrela infraccional interpuesta por el actor, solicitando se multe a la empresa denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con ejemplar condenación en costas.

La parte denunciada, querellada y demandada formula descargos y contesta demanda civil de indemnización de perjuicios por escrito argumentando que, la gestión del supermercado Líder no sólo está enfocada al máximo éxito comercial, sino que está regulada por exigentes normas de calidad y funcionamiento integral del establecimiento, producto de lo cual la referida cadena de supermercados ha logrado una posición de liderazgo indiscutido en el mercado nacional. De este modo, los principios y normas de LIDER los obligan, además del óptimo servicio al cliente, a seleccionar los mejores productores del mercado y a alcanzar los más altos estándares en lo que a aseguramiento de calidad de los alimentos se refiere. En cuanto a la venta de "pescado" se realiza bajo estrictos estándares y controles de higiene, tanto de infraestructura, maquinarias, equipos y personal, además de realizar controles de temperatura, características organolépticas desde el ingreso del producto al local hasta su venta. La descripción del diagrama de flujo es el siguiente:

luego de su adquisición. No obstante lo anterior, y en el caso de haber ocurrido los hechos en referencia, sería de carácter excepcionalísimo, ignorándose las causas o razones por las cuales se puede haberse producido que gusanos se encontraran en el producto consumido por el querellante y su familia, además de ignorarse si los gusanos provendrían de vicios que se encontraban en el producto al momento de su venta o si ello tuvo por causa algún hecho posterior.

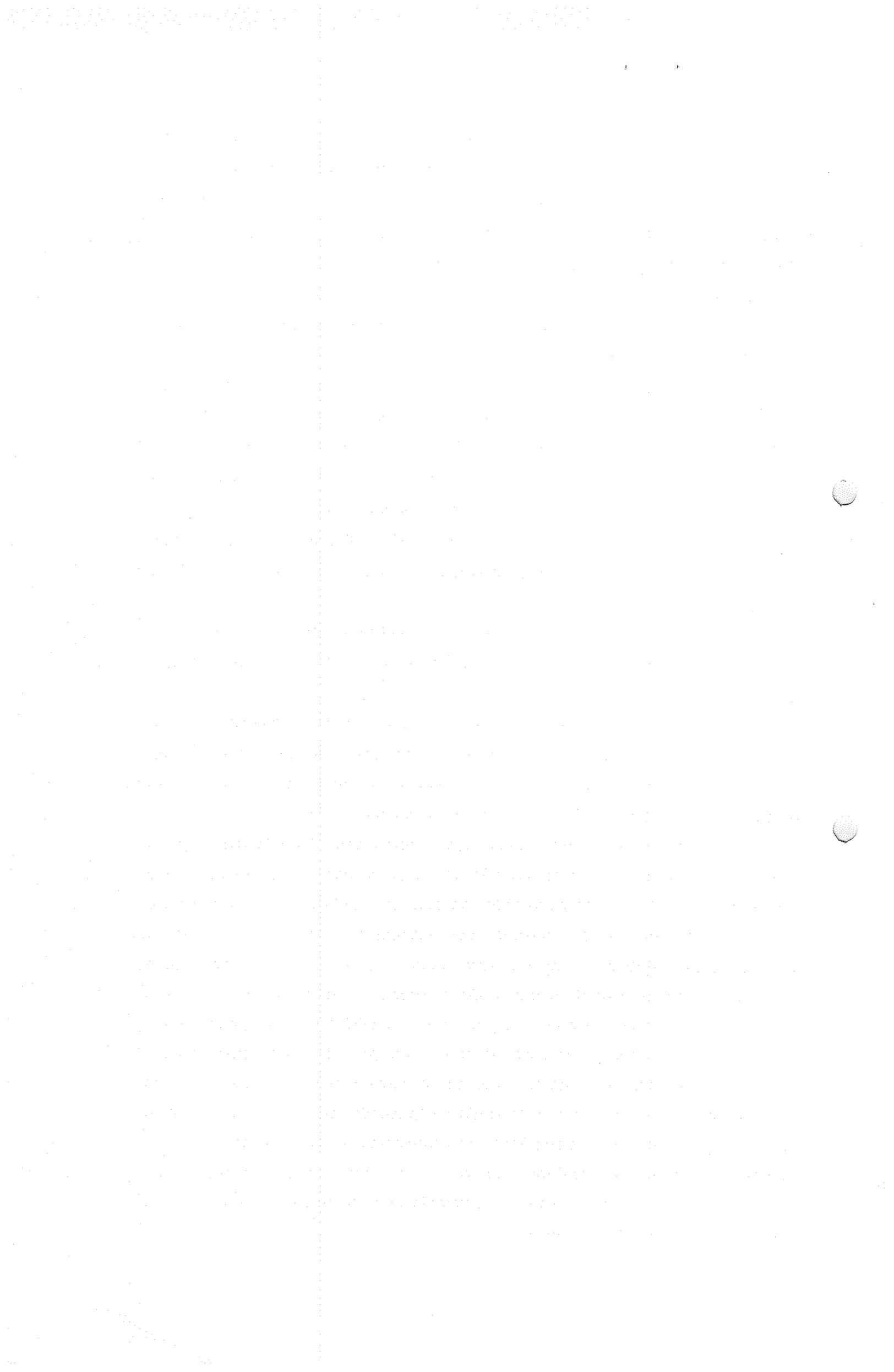
7.- Que a fs. 66 y siguientes rola escrito mediante el cual el SERNAC se hace parte en la presente causa.

8.- Que a fs. 106 y siguientes se celebró el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante de JOSE LOBOS HERNANDEZ, abogado don RODRIGO LOBOS FUENTES, del apoderado de la parte denunciante del SERNAC, habilitado de derecho JAVIER PEREZ MARCHANT, y del apoderado de la parte querellada, denunciada y demandada de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. (SUPERMERCADO LIDER), habilitado de derecho FABIAN ALVARADO DAVID.-

La parte querellante y demandante ratifica en todas sus partes la querrela infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes de autos, y rectificación de fs. 54 y 55.

La parte denunciante del Sernac ratifica la actuación procesal según la cual el Sernac se hace parte en la querrela infraccional interpuesta por el actor, solicitando se multe a la empresa denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con ejemplar condenación en costas.

La parte denunciada, querellada y demandada formula descargos y contesta demanda civil de indemnización de perjuicios por escrito argumentando que, la gestión del supermercado Líder no sólo está enfocada al máximo éxito comercial, sino que está regulada por exigentes normas de calidad y funcionamiento integral del establecimiento, producto de lo cual la referida cadena de supermercados ha logrado una posición de liderazgo indiscutido en el mercado nacional. De este modo, los principios y normas de LIDER los obligan, además del óptimo servicio al cliente, a seleccionar los mejores productores del mercado y a alcanzar los más altos estándares en lo que a aseguramiento de calidad de los alimentos se refiere. En cuanto a la venta de "pescado" se realiza bajo estrictos estándares y controles de higiene, tanto de infraestructura, maquinarias, equipos y personal, además de realizar controles de temperatura, características organolépticas desde el ingreso del producto al local hasta su venta. La descripción del diagrama de flujo es el siguiente:



- a) Recepción: El recepcionista realiza el control de temperatura a la apertura de puertas del transporte, junto con las condiciones higiénicas del mismo, limpieza, ausencia de elementos ajenos, cajas directo a piso, entre otros aspectos; inmediatamente verificada la cantidad de producto se procede a realizar doble control del producto bajo la responsabilidad del jefe de sección de pescadería, en este caso, quien aplica control de calidad visual, olor, color, apariencia y textura según muestreo al azar de la cantidad entregada. En conclusión, esta etapa es necesaria para controlar, prevenir y evitar el ingreso de productos con problemas.
- b) Almacenamiento: Los productos recepcionados son llevados a la brevedad a la cámara refrigerada (las que se encuentran reguladas entre  $-2^{\circ}\text{C}$  y  $2^{\circ}\text{C}$ ) donde son almacenados para mantener la cadena de frío y así mantener las condiciones de frescura y calidad sanitaria.
- c) Reposición y Venta: De acuerdo a las necesidades de reposición, los productos se retiran de la cámara de almacenamiento y son exhibidos en camillas de hielo, manteniéndolos refrigerados para su venta. El volumen de mercadería repuesta sólo corresponde para la venta del día, cumpliendo normativa de estiba máxima y cantidad de hielo necesario, controlándose temperaturas de manera de asegurar las condiciones óptimas de mantención.

Durante todas las etapas del proceso que involucran la venta de productos en Administradora de Supermercados Hiper Ltda., se realizan los controles que están establecidos según los procedimientos POE, registros que son verificados en forma diaria por el jefe de sección y en forma quincenal por un profesional del Departamento de Gestión de calidad, con la finalidad de garantizar a los clientes un producto de calidad y frescura.

En cuanto al "filete de merluza Aquapuro" efectivamente es un producto que se comercializa en forma periódica en el local del supermercado Líder, y según los antecedentes entregados por el área de atención al cliente, no existen reclamos por el mismo producto denunciado. Además el producto fue sometido a examen de laboratorio que concluyó:

- a) Análisis Microbiológico: Microorganismos indicadores de la calidad higiénica sanitaria como gérmenes aerobios mesófilos, valores se encuentran en cantidades bajo el mínimo establecidos para ese tipo de productos sin causar daño a la salud. Recuento de microorganismos patógenos causantes de intoxicación alimentaria como staphylococcus aureus y E. Coli, se presentan en valores mínimos detectables sin causar daños a la salud del consumidor.
- b) Análisis sensorial: Indica características organolépticas se encuentran en condiciones normales, sin signos de alteración.



- c) Análisis químico: De acuerdo a la reglamentación vigente, el valor de nitrógeno básico volátil e histaminas se encuentra dentro de los parámetros establecidos. El PH obtenido es 7.1 lo cual no es posible compararla con el PH máximo de 6.8 debido a que el valor está estipulado solo para productos frescos y no envasados en atmósfera modificada.

Respecto a parásitos en este tipo de productos, es normal encontrar parásitos de la familia anisakis (nematodos), es decir, gusanos redondos con cuerpo sin segmentar; tienen un tamaño reducido, normalmente de unos tres centímetros de longitud y menos de un milímetro de diámetro y un color blanquecino, casi transparente, características que los hacen pasar inadvertidos muchas veces, por lo que pueden ser ingeridos fácilmente. Las medidas de prevención son básicas para reducir el riesgo de padecer anisakiasis y sencillas de llevar a cabo por parte de los establecimientos, o en su caso, por particulares, a saber:

- a) La retirada o extracción manual de larvas del pescado; en algunos casos, no siempre pueden detectarse todas las larvas presentes en la musculatura de los pescados y en consecuencia pueden llegar al consumidor.
- b) La mejor manera de prevenir la anisakiasis es la cocción del pescado, las cuales solo llegando a una temperatura de 70°C se asegura la total destrucción del mismo. Es por ello, que la descripción "consumir cocido" está presente en todos los productos provenientes del mar, con ello, se asegura la ingesta sana e inocua del consumidor, cumpliendo además con normativas establecidas por la Seremi de Salud.

Por otra parte, cabe señalar que Administradora de Supermercados Hiper Ltda.. solo cuenta con la empresa Aquapuro como proveedor de pescados y mariscos. Aquapuro cuenta con todos los permisos y controles necesarios para la recepción, almacenamiento y distribución de pescados y mariscos. Además la planta de Aquapuro cuenta con implementación de sistema de calidad certificado "Haccp", lo cual les da confianza de que están trabajando con un producto inocuo y de buena calidad, el cual les asegura la entrega de un producto sano a los clientes.

En lo que respecta a la demanda civil de indemnización de perjuicios, existe una ausencia de culpa en el obrar de la demandada, toda vez que no ha existido ninguna acción u omisión imputable a Administradora de Supermercados Hiper Ltda., de la que haya podido derivarse los perjuicios alegados por el actor. Asimismo no existen perjuicios reclamados en autos ya que el actor no ha aportado los medios probatorios suficientes y pertinentes que permitan demostrar la

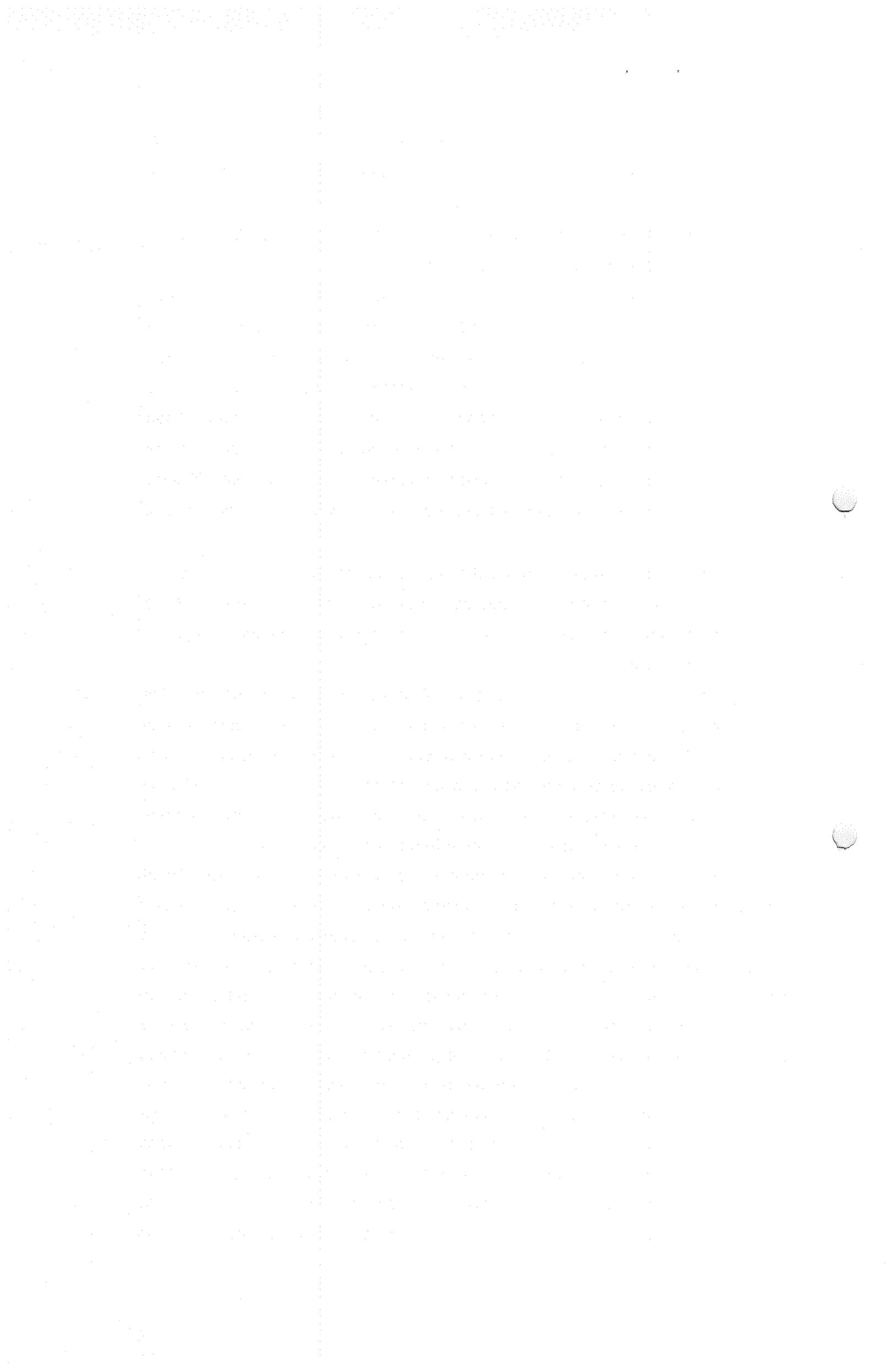
c) Análisis químico: De acuerdo a la reglamentación vigente, el valor de nitrógeno básico volátil e histaminas se encuentra dentro de los parámetros establecidos. El PH obtenido es 7.1 lo cual no es posible compararla con el PH máximo de 6.8 debido a que el valor está estipulado solo para productos frescos y no envasados en atmósfera modificada.

Respecto a parásitos en este tipo de productos, es normal encontrar parásitos de la familia anisakis (nematodos), es decir, gusanos redondos con cuerpo sin segmentar; tienen un tamaño reducido, normalmente de unos tres centímetros de longitud y menos de un milímetro de diámetro y un color blanquecino, casi transparente, características que los hacen pasar inadvertidos muchas veces, por lo que pueden ser ingeridos fácilmente. Las medidas de prevención son básicas para reducir el riesgo de padecer anisakiasis y sencillas de llevar a cabo por parte de los establecimientos, o en su caso, por particulares, a saber:

- a) La retirada o extracción manual de larvas del pescado; en algunos casos, no siempre pueden detectarse todas las larvas presentes en la musculatura de los pescados y en consecuencia pueden llegar al consumidor.
- b) La mejor manera de prevenir la anisakiasis es la cocción del pescado, las cuales solo llegando a una temperatura de 70°C se asegura la total destrucción del mismo. Es por ello, que la descripción "consumir cocido" está presente en todos los productos provenientes del mar, con ello, se asegura la ingesta sana e inocua del consumidor, cumpliendo además con normativas establecidas por la Seremi de Salud.

Por otra parte, cabe señalar que Administradora de Supermercados Hiper Ltda. solo cuenta con la empresa Aquapuro como proveedor de pescados y mariscos. Aquapuro cuenta con todos los permisos y controles necesarios para la recepción, almacenamiento y distribución de pescados y mariscos. Además la planta de Aquapuro cuenta con implementación de sistema de calidad certificado "Haccp", lo cual les da confianza de que están trabajando con un producto inocuo y de buena calidad, el cual les asegura la entrega de un producto sano a los clientes.

En lo que respecta a la demanda civil de indemnización de perjuicios, existe una ausencia de culpa en el obrar de la demandada, toda vez que no ha existido ninguna acción u omisión imputable a Administradora de Supermercados Hiper Ltda., de la que haya podido derivarse los perjuicios alegados por el actor. Asimismo no existen perjuicios reclamados en autos ya que el actor no ha aportado los medios probatorios suficientes y pertinentes que permitan demostrar la



efectividad del daño material y moral reclamado, no existiendo por tanto, una relación de causa efecto entre el hecho ilícito y los daños.

9.- Que la parte querellante y demandante para acreditar su versión en los hechos presentó a los testigos ROBERTO ANDRES LOBOS FUENTES y CLAUDIA FERNANDA LOBOS FUENTES quienes fueron tachados por la contraria, cuyas tachas has sido acogidas; sin perjuicio de lo anterior, este Sentenciador se reserva su facultad de darles valor al testimonio de los testigos como base de presunción judicial. En lo substancial, el testigo ROBERTO ANDRES LOBOS FUENTES declara que el día 28 de Octubre del año 2012 junto con su padre José Lobos Hernández y su hermana Claudia Lobos Fuentes concurren al supermercado Líder ubicado en Macul con Rodrigo de Araya de la comuna de Macul, lugar donde compraron tres envases de pescado merluza con piel marca Aquapuro, que aparentemente se veía en buen estado. Que al llegar a la casa, procedió a preparar un ceviche con las tres bandejas, el cual lo preparó con limón, cebolla, cilantro, pimentón, producto que al momento de la preparación no notó nada extraño. Es del caso que tras comerse todos el primer plato, no se percataron del ceviche en el plato, sin embargo, en la ronda de los segundos platos, se percató de que en su plato habían gusanos muy pequeños de unos dos centímetros de color rojo moviéndose, y al advertir los otros platos, se percató de que éstos también presentaban muchos gusanos. Que al rato comenzó todo el grupo familiar a presentar malestares, sin embargo, fue su hermana Claudia la que se vio más complicada, por lo que acudieron todos a la Clínica Santa María, centro asistencial en el que sólo ella fue atendida por lo costoso de urgencia, diagnosticándole intoxicación alimentaria por anisakis. Que a raíz de lo anterior, todos quedaron con remedios antiparasitarios, sin embargo, su padre fue el más afectado psicológicamente ya sea por la mala atención del supermercado frente al reclamo interpuesto ese mismo día, como por la preocupación por la salud de su familia.

Que en síntesis, la testigo CLAUDIA FERNANDA LOBOS FUENTES declaró que, el día 28 de Octubre del año 2012 junto con su padre José Lobos Hernández y su hermano concurren al supermercado Líder ubicado en Macul con Rodrigo de Araya de la comuna de Macul, lugar donde compraron tres envases de pescado merluza con piel marca Aquapuro, que aparentemente se veía en buen estado. Que al llegar a la casa, junto con su hermano procedieron a preparar un ceviche con las tres bandejas; es del caso que tras terminar de comerse todos el primer plato, observaron que en el bowl grande donde se encontraba el ceviche, se encontraban gran cantidad de parásitos vivos pequeños de unos dos centímetros de color rosado, parásitos que también se encontraban en sus platos; sin embargo, no lo habían notado al momento de comer. Que al rato



comenzó todo el grupo familiar (sus padres, hermano y él) a presentar malestares, de los cuales fue ella la que presentó mayores molestias, tales como náuseas, vómitos, dolor abdominal, a raíz de una gastroenteritis crónica que padece. Por tal motivo, fue trasladada a la clínica Santa María en donde se le diagnosticó ingesta de anisakis, dejando a todo el grupo familiar con remedios, haciendo presente que los doctores les señalaron de que había que esperar un mes para esperar ver si los parásitos habían producido otro tipo de problemas, mes que transcurrió sin presentar nuevos síntomas; no obstante lo anterior, los mismos doctores también les indicaron que estos parásitos podían manifestarse a los años después, por lo que tenían que estar atentos. Declara que, los hechos denunciados en autos le afectaron psicológicamente al no ver respuesta alguna del supermercado denunciado, no obstante el reclamo interpuesto el mismo día de los hechos.

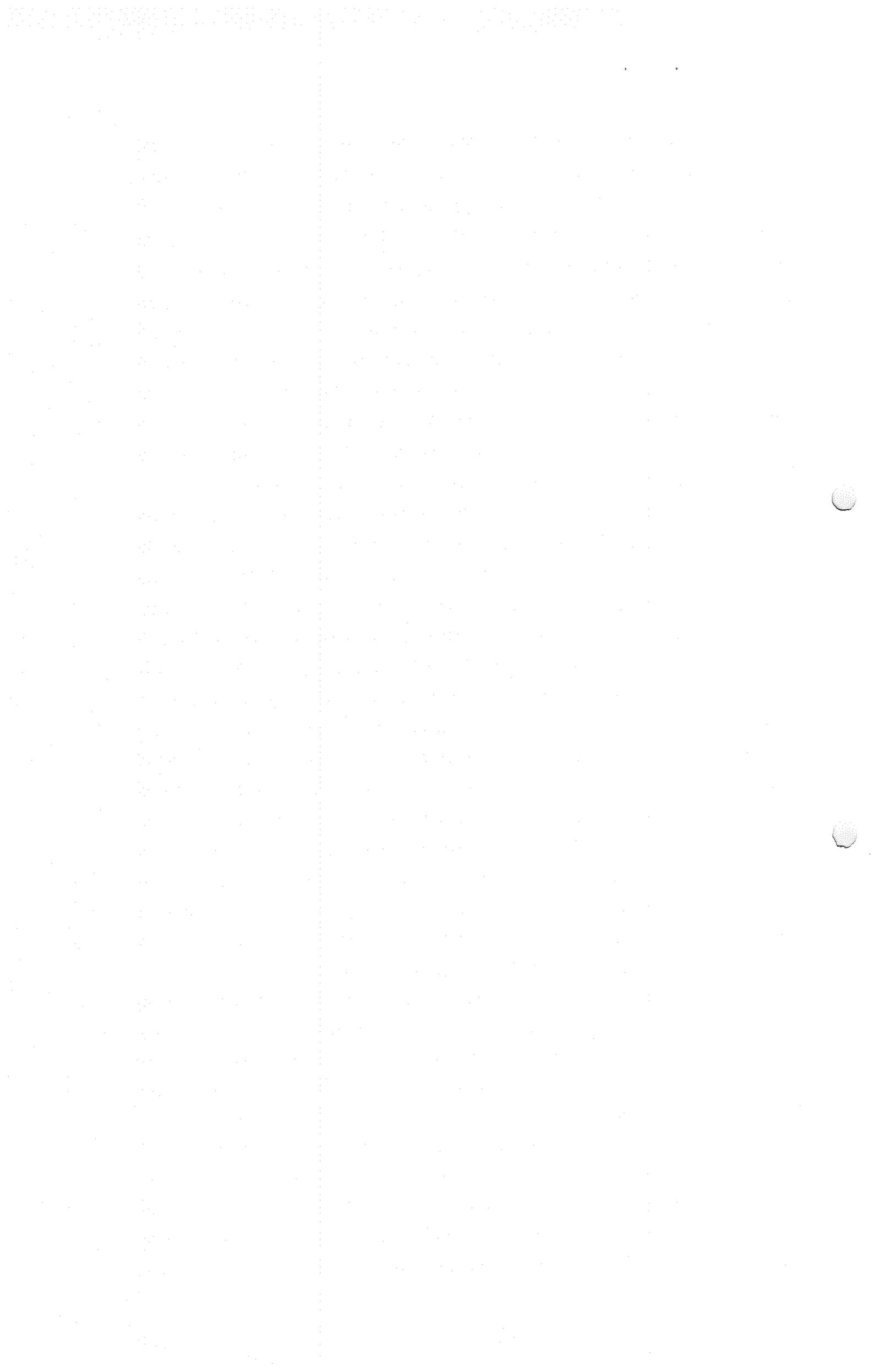
Asimismo, la parte querellante y demandante para acreditar su versión en los hechos prestó a los testigos supuestamente presenciales y no tachados de GABRIEL EDUARDO ARAYA AHUMADA y de MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ quienes declaran contestes entre sí y con la parte que los presenta, dan razón de sus dichos y a juicio de este Sentenciador aparecen como verídicos e imparciales. En lo sustancial el testigo GABRIEL EDUARDO ARAYA AHUMADA declara que, él es amigo de Claudia Lobos, hija del querellante, y es así como se enteró a través de ella que en el mes de Octubre del año 2012, su familia compró un pescado merluza envasado para hacer un ceviche; es del caso, que Claudia le comentó que ese pescado traía unos gusanos que alcanzaron a comer, por lo que tuvieron que dirigirse a un centro asistencial junto a su familia tras sentir molestias, lugar en el cual se les diagnosticó intoxicación alimentaria. Cabe señalar que, la intoxicación de Claudia Lobos resultó un poco más complicada ya que con anterioridad la habían operado de la vesícula, por lo que costó un poco más su recuperación. Que a raíz de lo anterior, ella y su familia tuvieron que ingerir una serie de medicamentos, gastos de los cuales entiendo que el supermercado Lider no asumió ningún tipo de responsabilidad, agregando que los hechos denunciados en el proceso le ha ocasionado a la familia de Claudia una serie de molestias y desgaste emocional. Por último declara que fue él quien la acompañó al día siguiente al de la ingesta del pescado a llevar el producto a la Seremi de Salud para su correspondiente estudio.

Que en lo sustancial, la testigo MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ declaró que en su calidad de psicóloga, en el mes de Marzo del año 2013 le hizo terapia de cuatro sesiones a don JOSE LOBOS HERNANDEZ por un diagnóstico de sintomatología ansiosa y depresiva, cuadro que se produjo a raíz de un episodio ocurrido por la ingesta de gusanos provenientes de un pescado

comenzó todo el grupo familiar (sus padres, hermano y él) a presentar malestares, de los cuales fue ella la que presentó mayores molestias, tales como náuseas, vómitos, dolor abdominal, a raíz de una gastroenteritis crónica que padece. Por tal motivo, fue trasladada a la clínica Santa María en donde se le diagnosticó ingesta de anisakis, dejando a todo el grupo familiar con remedios, haciendo presente que los doctores les señalaron de que había que esperar un mes para esperar ver si los parásitos habían producido otro tipo de problemas, mes que transcurrió sin presentar nuevos síntomas; no obstante lo anterior, los mismos doctores también les indicaron que estos parásitos podían manifestarse a los años después, por lo que tenían que estar atentos. Declara que, los hechos denunciados en autos le afectaron psicológicamente al no ver respuesta alguna del supermercado denunciado, no obstante el reclamo interpuesto el mismo día de los hechos.

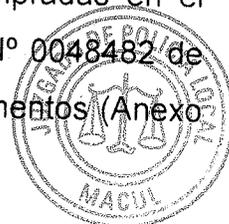
Asimismo, la parte querellante y demandante para acreditar su versión en los hechos prestó a los testigos supuestamente presenciales y no tachados de GABRIEL EDUARDO ARAYA AHUMADA y de MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ quienes declaran contestes entre sí y con la parte que los presenta, dan razón de sus dichos y a juicio de este Sentenciador aparecen como verídicos e imparciales. En lo sustancial el testigo GABRIEL EDUARDO ARAYA AHUMADA declara que, él es amigo de Claudia Lobos, hija del querellante, y es así como se enteró a través de ella que en el mes de Octubre del año 2012, su familia compró un pescado merluza envasado para hacer un ceviche; es del caso, que Claudia le comentó que ese pescado traía unos gusanos que alcanzaron a comer, por lo que tuvieron que dirigirse a un centro asistencial junto a su familia tras sentir molestias, lugar en el cual se les diagnosticó intoxicación alimentaria. Cabe señalar que, la intoxicación de Claudia Lobos resultó un poco más complicada ya que con anterioridad la habían operado de la vesícula, por lo que costó un poco más su recuperación. Que a raíz de lo anterior, ella y su familia tuvieron que ingerir una serie de medicamentos, gastos de los cuales entiendo que el supermercado Lider no asumió ningún tipo de responsabilidad, agregando que los hechos denunciados en el proceso le ha ocasionado a la familia de Claudia una serie de molestias y desgaste emocional. Por último declara que fue él quien la acompañó al día siguiente al de la ingesta del pescado a llevar el producto a la Seremi de Salud para su correspondiente estudio.

Que en lo substancial, la testigo MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ declaró que en su calidad de psicóloga, en el mes de Marzo del año 2013 le hizo terapia de cuatro sesiones a don JOSE LOBOS HERNANDEZ por un diagnóstico de sintomatología ansiosa y depresiva, cuadro que se produjo a raíz de un episodio ocurrido por la ingesta de gusanos provenientes de un pescado



comprado en el supermercado Líder en el mes de Octubre del año 2012, y de la nula respuesta por parte de la empresa denunciada. Cabe señalar que, el diagnóstico psicológico es consecuencia del hecho antes mencionado, considerando que el Sr. Lobos es una persona con una estructura de personalidad sana, cuyo diagnóstico es con una sintomatología ansiosa, depresiva, irritabilidad, rabia, frustración, miedos irracionales, alteraciones del sueño y la desconfianza generalizada con los proveedores de ciertos bienes y servicios. Que en la terapia que realizó con él, le dio una serie de herramientas para manejar la ansiedad y depresión diagnosticada.

10.- Que para acreditar su versión en los hechos, especialmente, que el producto filete de pescado se encontraba contaminado con parásitos anisakis, la parte querellante acompañó a fs. 12, Boleta Electrónica N° 000329021779 de fecha 28.10.2012 emitida por Administradora de Supermercados Hiper Ltda.; a fs. 13, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete sin piel; a fs. 14 y siguientes, fotocopia simple de Libro de Reclamos y Sugerencias Servicio al Cliente Lider Macul, en la cual se consigna el reclamo deducido con fecha 28.10.2012 por JOSE LOBOS H. en contra de Supermercado Líder Macul; a fs. 17, copia simple de Certificado de Matrimonio de José Lobos Hernández y Soledad Fuentes Tejo; a fs. 18 y siguientes, copia simple de Certificado de Nacimiento de Roberto Lobos Fuentes y Claudia Lobos Fuentes; a fs. 20, copia simple de "Resumen Gastos Médicos por Ingesta Pescado con Parásito Anisakis"; a fs. 21, fotocopia simple de Bono de Atención Ambulatoria de fecha 29.10.2012 extendido por Clínica Santa María correspondiente a consulta médica en servicio de urgencia, y copia de comprobante de pago; a fs. 22 y 23, copia simple de estado de cuenta oficial de fecha 29.10.2012 extendido por Clínica Santa María correspondiente a CLAUDIA LOBOS FUENTES por concepto de consulta médica, y copia de comprobante de pago; a fs. 24 y 26, fotocopia simple de receta médica a nombre de CLAUDIA LOBOS, y su respectiva copia de comprobante de boleta de pago; a fs. 25, original de diagnóstico médico de fecha 29.10.2012 emitido por Clínica Santa María a nombre de CLAUDIA LOBOS F.; a fs. 27 y siguientes, fotocopia simple de receta médica a nombre de ROBERTO LOBOS, JOSE LOBOS y SOLEDAD FUENTES, y sus respectivas copias de comprobantes de pagos en FASA CHILE S.A.; a fs. 34, copia simple de Detalle Indicaciones para el Paciente Casa a nombre de CLAUDIA LOBOS FUENTES; a fs. 35, Solicitud de Fiscalización N° 1453/12 emitida por la Secretaría Regional Ministerial de Salud de fecha 29.10.2012 respecto al Supermercado Líder por la presencia de parásitos en unas bandejas de merluza fileteadas compradas en el Supermercado Líder Macul; a fs. 36, Recibo de Toma de Muestra B N° 0048482 de fecha 29.10.2012; a fs. 37, copia simple de Acta de Recepción de Alimentos (Anexo

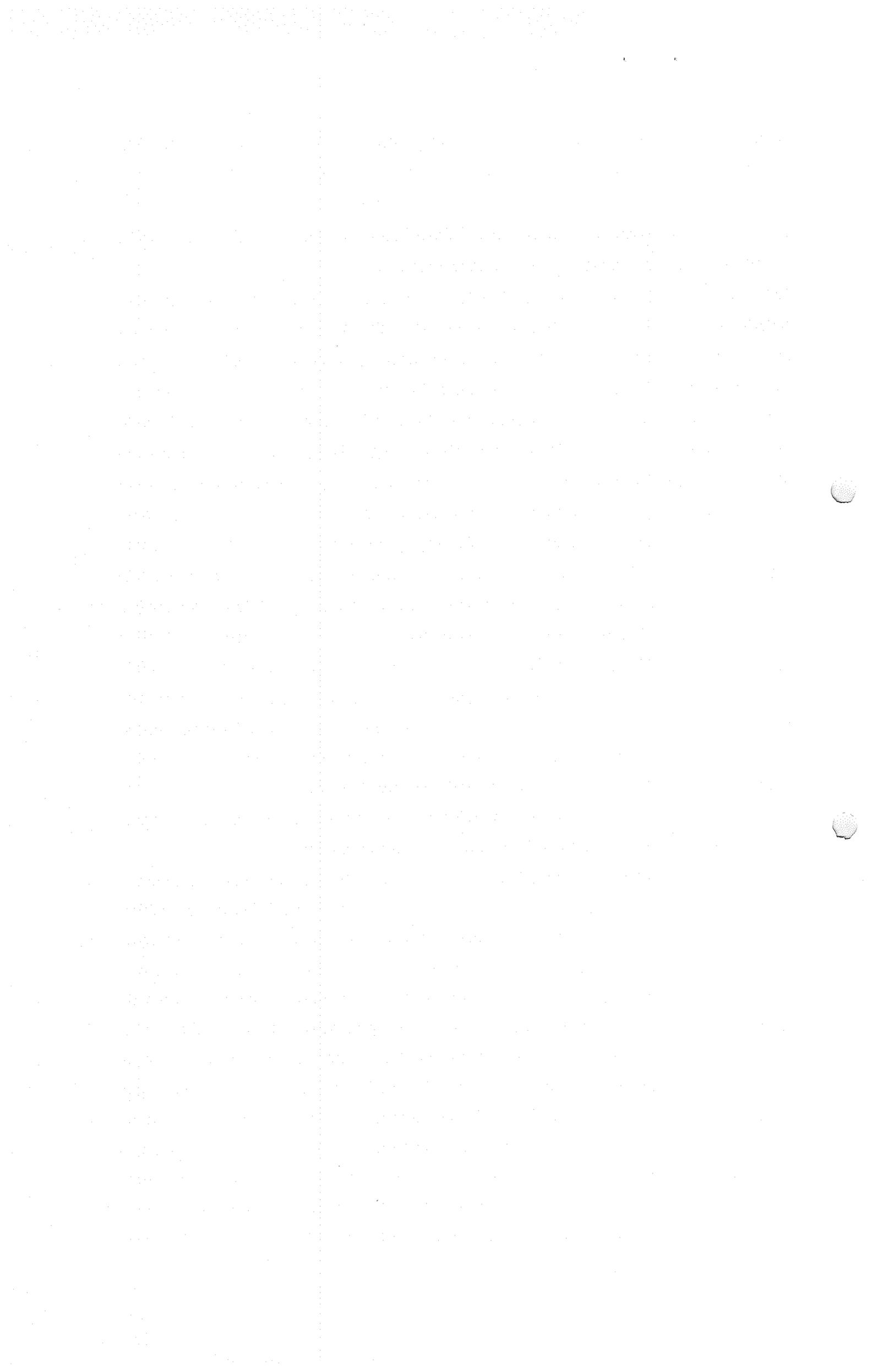


de Solicitud de Fiscalización N° 1453/12) emitida por la Seremi Región Metropolitana de fecha 29.10.2012; a fs. 38 y siguientes, Formulario único de atención de público N° Caso 6517664 fecha de ingreso 30.10.2012 deducida ante el SERNAC por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. con ocasión de los hechos objeto de la querrela de autos; a fs. 50, ORD. N° 002158 de fecha 05.03.2013 remitida por SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD REGION METROPOLITANA; a fs. 51, copia simple de Informe de Análisis – Bromatología N° 6596 respecto a denuncia formulada contra Supermercado Lider; a fs. 56, copia simple de Información Farmacológica del fármaco "Vermoil" (Albendazol); a fs. 84 y siguientes, Informe Psicológico del mes de Abril de 2013 extendido por la psicóloga clínica MARIA ISIDORA SERRANO a nombre de JOSE LOBOS HERNANDEZ; a fs. 91 y siguientes, informe de "Anisakiasis" de Juan Carvajal; a fs. 94 y 95, copia simple de informes emitidos por la Seremi de Salud; a fs. 96 y 97, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete con piel; a fs. 98, copia simple de carta remitida por el Sernac a JOSE LOBOS HERNANDEZ; a fs. 113, copia simple de Certificado de Título de la Pontifica Universidad Católica de Chile correspondiente al título de psicóloga de MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ; a fs. 192 y siguiente, copia simple de Decreto 977 del Ministerio de Salud que aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos; a fs. 194 y siguiente, copia simple de Comprobante de Respuesta Ley 20.285 emitido por el Ministerio de Salud respecto a la normativa de calidad de los alimentos; y a fs. 196 y siguientes, fotocopia simple de Manual de Buenas Prácticas – Servicio de Alimentación del Sernatur – Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

11.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte querellada, y denunciada acompañó a fs. 114 y siguientes, copia simple de Informe de Análisis Laboratorio e Informe de Ensayo Requerimiento N° 26411 Químico y Microbiológico de laboratorio GCL correspondiente al producto merluza tronco (500 g.) Aquapuro; a fs. 119, copia simple de Registro de Monitoreo de temperatura diario del mes de Octubre de 2012 de los productos de carnicería y pescadería del local Líder; a fs. 120, fotocopia simple de fotografía de envase del producto merluza tronco en que se señala que se debe consumir cocido; y a fs. 121, fotocopia simple de fotografía digital simple del medidor de temperatura del congelador del local Líder en donde se almacenan los productos de pescadería; documentos que no fueron objetados, a excepción del documento rolante a fs. 121 el cual fue objetado por la parte denunciante del Sernac en razón de ser una fotografía simple en la cual no puede ser apreciado en qué contexto fue tomada, a qué se refiere, tampoco hay certeza de su

de Solicitud de Fiscalización N° 1453/12) emitida por la Seremi Región Metropolitana de fecha 29.10.2012; a fs. 38 y siguientes, Formulario único de atención de público N° Caso 6517664 fecha de ingreso 30.10.2012 deducida ante el SERNAC por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. con ocasión de los hechos objeto de la querrela de autos; a fs. 50, ORD. N° 002158 de fecha 05.03.2013 remitida por SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD REGION METROPOLITANA; a fs. 51, copia simple de Informe de Análisis – Bromatología N° 6596 respecto a denuncia formulada contra Supermercado Lider; a fs. 56, copia simple de Información Farmacológica del fármaco “Vermoil” (Albendazol); a fs. 84 y siguientes, Informe Psicológico del mes de Abril de 2013 extendido por la psicóloga clínica MARIA ISIDORA SERRANO a nombre de JOSE LOBOS HERNANDEZ; a fs. 91 y siguientes, informe de “Anisakiasis” de Juan Carvajal; a fs. 94 y 95, copia simple de informes emitidos por la Seremi de Salud; a fs. 96 y 97, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete con piel; a fs. 98, copia simple de carta remitida por el Sernac a JOSE LOBOS HERNANDEZ; a fs. 113, copia simple de Certificado de Título de la Pontifica Universidad Católica de Chile correspondiente al título de psicóloga de MARIA ISIDORA SERRANO GONZALEZ; a fs. 192 y siguiente, copia simple de Decreto 977 del Ministerio de Salud que aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos; a fs. 194 y siguiente, copia simple de Comprobante de Respuesta Ley 20.285 emitido por el Ministerio de Salud respecto a la normativa de calidad de los alimentos; y a fs. 196 y siguientes, fotocopia simple de Manual de Buenas Prácticas – Servicio de Alimentación del Sernatur – Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

11.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte querellada, y denunciada acompañó a fs. 114 y siguientes, copia simple de Informe de Análisis Laboratorio e Informe de Ensayo Requerimiento N° 26411 Químico y Microbiológico de laboratorio GCL correspondiente al producto merluza tronco (500 g.) Aquapuro; a fs. 119, copia simple de Registro de Monitoreo de temperatura diario del mes de Octubre de 2012 de los productos de carnicería y pescadería del local Líder; a fs. 120, fotocopia simple de fotografía de envase del producto merluza tronco en que se señala que se debe consumir cocido; y a fs. 121, fotocopia simple de fotografía digital simple del medidor de temperatura del congelador del local Líder en donde se almacenan los productos de pescadería; documentos que no fueron objetados, a excepción del documento rolante a fs. 121 el cual fue objetado por la parte denunciante del Sernac en razón de ser una fotografía simple en la cual no puede ser apreciado en qué contexto fue tomada, a qué se refiere, tampoco hay certeza de su



veracidad, ni de la fecha en que fue tomada, por lo que carece de toda validez probatoria.

12.- Que este Tribunal tiene presente la objeción que antecede, pero no puede dejar de considerar los documentos acompañados por la parte querellada y denunciada como un antecedente que se deberá ponderar en conjunto con los demás medios de prueba y conforme a las reglas de la Sana Crítica.

13.- Que a fs. 50, consta ORD. N° 002158 de fecha 05.03.2013 emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Salud – Región Metropolitana en relación a la compra en el supermercado Líder Macul, de merluza fileteada con presencia de cuerpo extraño (parásito), informe que concluyó que, “Personal técnico de esa institución concurre hasta el establecimiento ubicado en José Pedro Alessandri N° 2127, comuna de Macul, constatando que al momento de la visita no había al expendio del producto involucrado, y que los otros productos del mar a la venta, se encontraban con caracteres organolépticos normales, libres de cuerpos extraños, con fecha de vencimiento vigente, y almacenados a temperatura reglamentaria. La muestra aportada fue analizada por el Laboratorio de Salud Ambiental, cuya copia de Informe bromatológico N° 6596/12 se adjunta para conocimiento. En atención al resultado de la muestra, no conforme con la normativa vigente, se inició un sumario sanitario citando al representante legal de la instalación a formular descargos ante el Departamento Jurídico”.

Que a fs. 51 rola Informe de Análisis – Bromatología del Laboratorio de Salud Ambiental del Ministerio de Salud N° 6596 de fecha 26.12.2012 (fecha recepción 30.10.2012 / fecha muestreo 29.10.2012) respecto a tres envases de merluza filete con piel de 500 gr. de contenido neto abiertos, dos vacíos, un envase contiene un filete de aproximadamente 100 gr., aparte se recibe bolsa que contiene ceviche preparado (pescado, camarones, mariscos), se observa sobre el producto un ejemplar de anisakis sp., productos adquiridos en Supermercado Líder. Al respecto, se observó de acuerdo a informe, la presencia de cuerpos extraños; características organolépticos conforme; no se observa fecha de elaboración; fecha de vencimiento 05.11.2012; y no se observa lote.

14.- Que a fs. 132, consta acta en la que comparece el apoderado de la parte querellante y demandante de JOSE LOBOS HERNANDEZ, abogado don RODRIGO LOBOS FUENTES y del apoderado de la parte denunciante del SERNAC, habilitado de derecho JAVIER PEREZ MARCHANT, audiencia en la cual se procedió a exhibir CD acompañado a fs. 133, el cual contiene dos videos, el primero de 10 segundos de duración, y el segundo de 8 segundos de duración. Que en el video N° 1 se observa un tenedor con una porción de ceviche del cual sobresale una especie de lombriz de color rojo en movimiento oscilante hacia



adentro y fuera del producto; y en el video N° 2 se observa un contenedor de ceviche del cual sobresale una especie de lombriz de color rosado en movimiento oscilante hacia adentro y fuera del producto.

15.- Que a fs. 185 y siguientes consta prueba de absolución de posiciones de LUIS ANDRES CASTRO FAINE, quien declaró que, el producto objeto de la querrela y denuncia de autos, sí cumplía con la normativa sanitaria vigente, en atención a que el producto se encontraba dentro de su fecha de vigencia, mantenía la temperatura adecuada que indica el fabricante, y se trata de un producto no manipulado por el supermercado; que tiene conocimiento que el demandante se acercó al supermercado cuando éste se encontraba cerrado, y tiene entendido que pidió dinero por alguna atención, pero el supermercado no puede entregar fondos sin causa justificada por la central; que en el caso de autos, no corresponde al supermercado hacer una autodenuncia ya que no han tenido más reclamos de este tipo y cuando se produce un reclamo ante el Seremi de Salud, éste está obligado a hacer una inspección de los productos; que no es efectivo que en el producto "bandeja de filete merluza" no exista advertencia alguna en la cual se indique que únicamente el producto puede ser consumido cocido y que no está permitido consumirlo crudo, ya que en todas las etiquetas colocadas por el fabricante donde está la descripción del producto, dice que debe al sacarlo de su envase, dejar que tome aire por un minuto y cocinarlo.

16.- Que a fs. 209 y siguientes rola ORDINARIO N° 007149 de fecha 13.09.2013 emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Salud – Región Metropolitana, la cual informa que, "Consultado Laboratorio de esta Institución, éste señala que en el producto muestreado correspondiente a filete de pescado, marca Aquapuro, aparece que el rotulado advierte que el producto debe ser consumido cocido. Por otra parte, en dicha muestra, cuyo informe bromatológico consta bajo el N° 6596 que en copia adjunto, se concluye la presencia de un gusano anisakis".

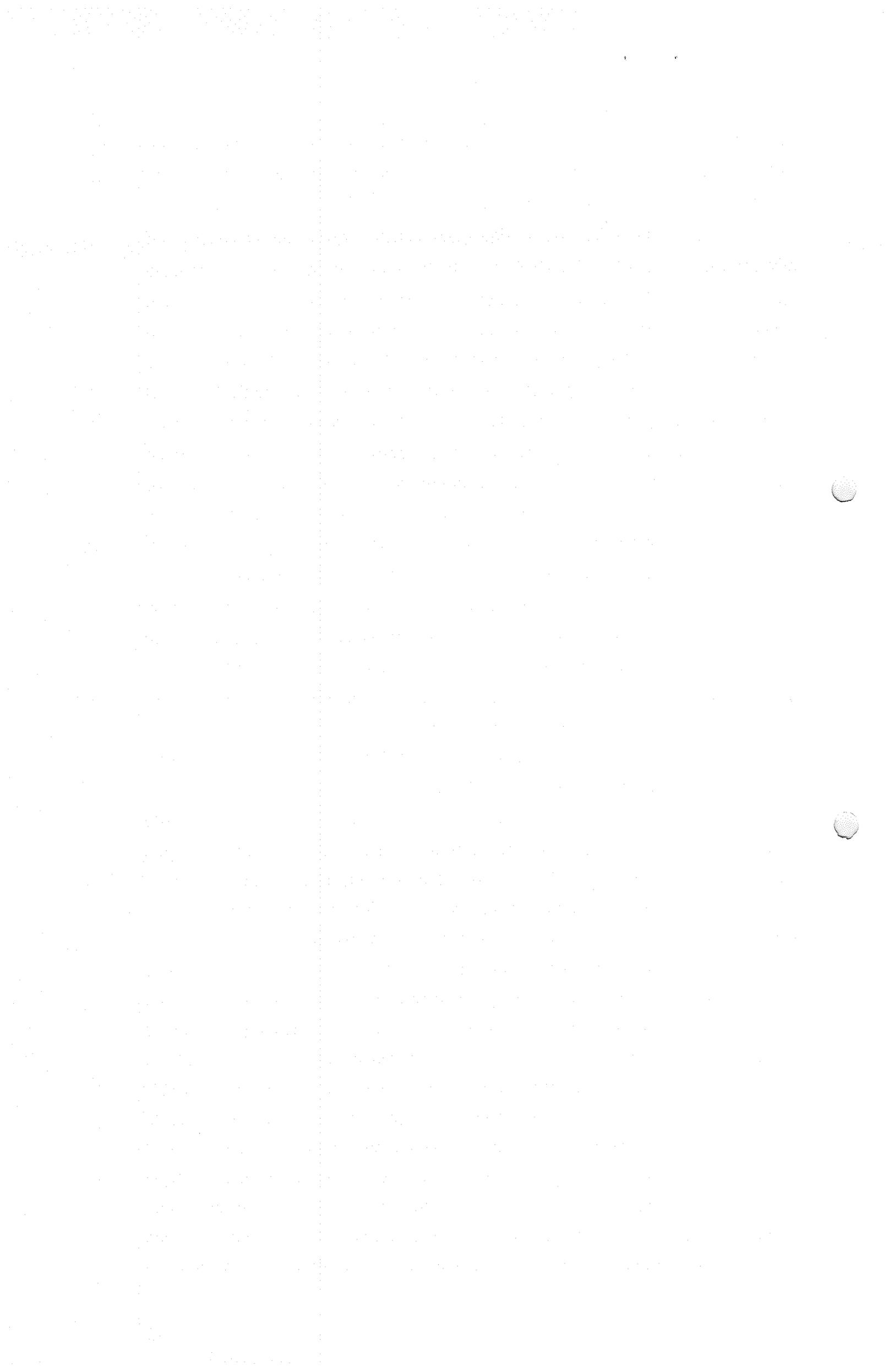
17.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes del proceso antes referidos, apreciados en forma legal y en conformidad a las reglas de la Sana Crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado en autos que, el día 28 de Octubre del año 2012 a las 17:00 horas aproximadamente don JOSE LOBOS HERNANDEZ concurrió al Supermercado Líder ubicado en Av. Macul N° 2127, comuna de Macul, recinto en el cual compró entre otros productos, tres envases de merluza filete con piel de 500 gr. Contenido neto marca Aquapuro por un total de \$ 6.240.- Que tras llegar a su domicilio, el Sr. Lobos junto a su cónyuge y dos hijos procedieron a preparar dos porciones de ceviche con el pescado comprado anteriormente en la empresa querrellada, pescado que no se encontraba en estado de cocción; que la primera porción de ceviche fue consumido en su totalidad, sin

adentro y fuera del producto; y en el video N° 2 se observa un contenedor de ceviche del cual sobresale una especie de lombriz de color rosado en movimiento oscilante hacia adentro y fuera del producto.

15.- Que a fs. 185 y siguientes consta prueba de absolución de posiciones de LUIS ANDRES CASTRO FAINE, quien declaró que, el producto objeto de la querrela y denuncia de autos, sí cumplía con la normativa sanitaria vigente, en atención a que el producto se encontraba dentro de su fecha de vigencia, mantenía la temperatura adecuada que indica el fabricante, y se trata de un producto no manipulado por el supermercado; que tiene conocimiento que el demandante se acercó al supermercado cuando éste se encontraba cerrado, y tiene entendido que pidió dinero por alguna atención, pero el supermercado no puede entregar fondos sin causa justificada por la central; que en el caso de autos, no corresponde al supermercado hacer una autodenuncia ya que no han tenido más reclamos de este tipo y cuando se produce un reclamo ante el Seremi de Salud, éste está obligado a hacer una inspección de los productos; que no es efectivo que en el producto "bandeja de filete merluza" no exista advertencia alguna en la cual se indique que únicamente el producto puede ser consumido cocido y que no está permitido consumirlo crudo, ya que en todas las etiquetas colocadas por el fabricante donde está la descripción del producto, dice que debe al sacarlo de su envase, dejar que tome aire por un minuto y cocinarlo.

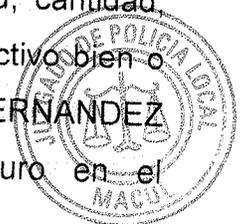
16.- Que a fs. 209 y siguientes rola ORDINARIO N° 007149 de fecha 13.09.2013 emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Salud – Región Metropolitana, la cual informa que, "Consultado Laboratorio de esta Institución, éste señala que en el producto muestreado correspondiente a filete de pescado, marca Aquapuro, aparece que el rotulado advierte que el producto debe ser consumido cocido. Por otra parte, en dicha muestra, cuyo informe bromatológico consta bajo el N° 6596 que en copia adjunto, se concluye la presencia de un gusano anisakis".

17.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes del proceso antes referidos, apreciados en forma legal y en conformidad a las reglas de la Sana Crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado en autos que, el día 28 de Octubre del año 2012 a las 17:00 horas aproximadamente don JOSE LOBOS HERNANDEZ concurrió al Supermercado Líder ubicado en Av. Macul N° 2127, comuna de Macul, recinto en el cual compró entre otros productos, tres envases de merluza filete con piel de 500 gr. Contenido neto marca Aquapuro por un total de \$ 6.240.- Que tras llegar a su domicilio, el Sr. Lobos junto a su cónyuge y dos hijos procedieron a preparar dos porciones de ceviche con el pescado comprado anteriormente en la empresa querrellada, pescado que no se encontraba en estado de cocción; que la primera porción de ceviche fue consumido en su totalidad, sin



embargo, al proceder a servir la segunda porción, se percataron de que el pescado contenía gusanos o lombrices en su composición, frente a lo cual no lo consumieron. Que inmediatamente concurren al Supermercado Líder de Macul a efectuar el reclamo respectivo y solicitar pagar la atención médica inmediata para su familia que había consumido el producto en cuestión, a lo cual la empresa querellada no entregó una solución real y efectiva frente al reclamo. Que posteriormente y ante el malestar estomacal del Sr. Lobos, su cónyuge e hijos es que se dirigieron a la Clínica Santa María, centro asistencial en donde la hija del querellante, Claudia Lobos Fuentes, y quien consumió el pescado en referencia, fue diagnosticada con "anisakiasis" correspondiente a una infección parasitaria producida por larvas de nematodos de la familia anisakidac. Que para efectos de su tratamiento, ella y su grupo familiar que consumieron el pescado con anisakis, fueron tratados con un medicamento indicado para los parásitos intestinales únicos o múltiples. Que con posterioridad, los envases de merluza, objeto de la querrela de autos, fueron trasladados hasta la Seremi de Salud, lugar en donde tras efectuar los estudios a los restos de ceviche preparado y trozo de merluza cruda, de acuerdo a Informe de Análisis – Bromatología del Laboratorio de Salud Ambiental rolante a fs. 51 de autos, se concluyó la presencia de cuerpos extraños y características organolépticas conforme sobre la muestra en cuestión. A mayor abundamiento, a fs. 209 rola ORDINARIO N° 007149 de la Seremi de Salud la cual informa que respecto a la muestra de filete de pescado, el rotulado advierte que el producto debe ser consumido cocido, además de concluirse sobre la muestra, la presencia de un gusano anisakis.

18.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguable que ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. (EX HIPERMERCADO MACUL LTDA.) representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA en su calidad de proveedor de bienes, no cumplió con la obligación del artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece que "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", y artículo 23 de la misma norma legal que establece que, "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 deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Lo anterior, en razón de que al comprar don JOSE LOBOS HERNANDEZ tres envases de pescado merluza filete con piel marca Aquapuro en el



supermercado querellado lo hizo en razón de que éste aparentemente ofrecía venta de pescado acorde a los estándares de exigencia, calidad e higiene requeridos para la venta y consumo de ese tipo de productos. Sin perjuicio de lo anterior, la querellada actuó con negligencia e impericia en calidad del bien vendido al querellante al proceder a colocar a la venta productos de pescado no aptos para el consumo de los clientes, con presencia de gusanos o lombrices que producen infección parasitaria en los seres humanos, desconociéndose si se cumplieron con las condiciones sanitarias adecuadas, debiendo por consiguiente la empresa querellada haber verificado en forma eficiente y eficaz los procedimientos de control necesarios para colocar a la venta del público un producto en buen estado para el consumo humano.

Cabe señalar que si bien el envase de los filetes de pescado, objeto de la querrela de autos, señala en su rotulado que éstos deben ser consumidos cocidos, esto no constituye una obligación para el consumidor, sino que sólo una sugerencia; no obstante lo anterior, dicha recomendación no exime de responsabilidad a Administradora de Supermercados Hiper Ltda. en su calidad de proveedor de bienes y servicios, el cual debe procurar respetar el derecho de los consumidores en la seguridad en el consumo de los productos y protección de la salud, evitando los riesgos que puedan afectarles.

#### **EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:**

19.- Que a fs. 1 y siguientes, JOSE LOBOS HERNANDEZ deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, rectificadas a fs. 54 y 55, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA. representada legalmente por LUIS CASTRO FAINE, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 96.272.- por concepto de daño material y de \$ 4.000.000.- por concepto de daño moral, más costas.

20.- Que la parte querellante y demandante a objeto de acreditar el monto de los daños que pretende se le indemnice acompañó a fs. 12, Boleta Electrónica N° 000329021779 de fecha 28.10.2012 emitida por Administradora de Supermercados Hiper Ltda.; a fs. 13, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete sin piel; a fs. 14 y siguientes, fotocopia simple de Libro de Reclamos y Sugerencias Servicio al Cliente Lider Macul, en la cual se consigna el reclamo deducido con fecha 28.10.2012 por JOSE LOBOS H. en contra de Supermercado Líder Macul; a fs. 17, copia simple de Certificado de Matrimonio de José Lobos Hernández y Soledad Fuentes Tejo; a fs. 18 y siguientes, copia simple de Certificado de Nacimiento de Roberto Lobos Fuentes y Claudia Lobos Fuentes; a fs. 20, copia simple de "Resumen Gastos Médicos por Ingesta Pescado con Parásito

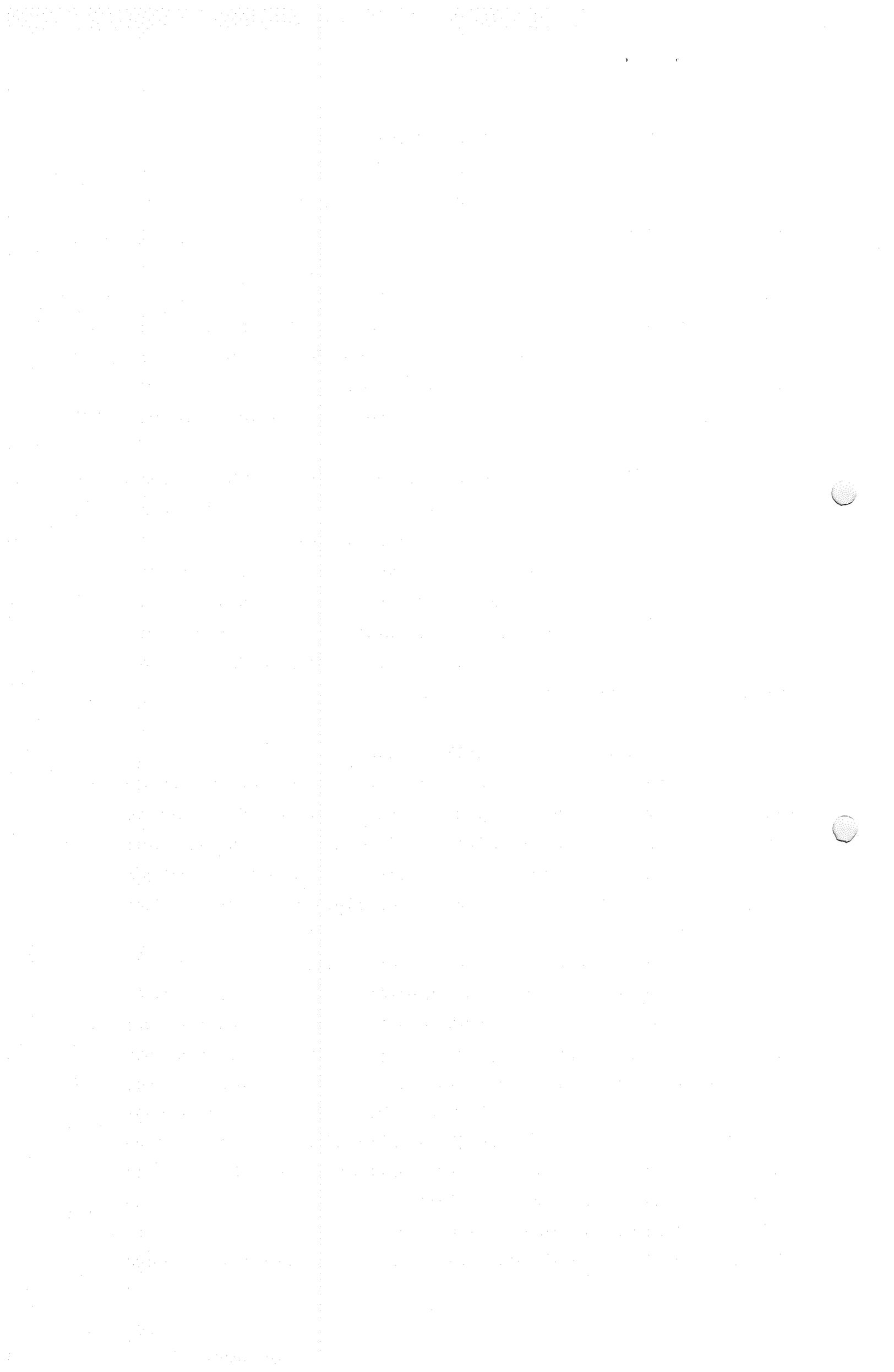
supermercado querellado lo hizo en razón de que éste aparentemente ofrecía venta de pescado acorde a los estándares de exigencia, calidad e higiene requeridos para la venta y consumo de ese tipo de productos. Sin perjuicio de lo anterior, la querellada actuó con negligencia e impericia en calidad del bien vendido al querellante al proceder a colocar a la venta productos de pescado no aptos para el consumo de los clientes, con presencia de gusanos o lombrices que producen infección parasitaria en los seres humanos, desconociéndose si se cumplieron con las condiciones sanitarias adecuadas, debiendo por consiguiente la empresa querellada haber verificado en forma eficiente y eficaz los procedimientos de control necesarios para colocar a la venta del público un producto en buen estado para el consumo humano.

Cabe señalar que si bien el envase de los filetes de pescado, objeto de la querrela de autos, señala en su rotulado que éstos deben ser consumidos cocidos, esto no constituye una obligación para el consumidor, sino que sólo una sugerencia; no obstante lo anterior, dicha recomendación no exime de responsabilidad a Administradora de Supermercados Hiper Ltda. en su calidad de proveedor de bienes y servicios, el cual debe procurar respetar el derecho de los consumidores en la seguridad en el consumo de los productos y protección de la salud, evitando los riesgos que puedan afectarles.

#### **EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:**

19.- Que a fs. 1 y siguientes, JOSE LOBOS HERNANDEZ deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, rectificadas a fs. 54 y 55, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA. representada legalmente por LUIS CASTRO FAINE, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 96.272.- por concepto de daño material y de \$ 4.000.000.- por concepto de daño moral, más costas.

20.- Que la parte querellante y demandante a objeto de acreditar el monto de los daños que pretende se le indemnice acompañó a fs. 12, Boleta Electrónica N° 000329021779 de fecha 28.10.2012 emitida por Administradora de Supermercados Hiper Ltda.; a fs. 13, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete sin piel; a fs. 14 y siguientes, fotocopia simple de Libro de Reclamos y Sugerencias Servicio al Cliente Líder Macul, en la cual se consigna el reclamo deducido con fecha 28.10.2012 por JOSE LOBOS H. en contra de Supermercado Líder Macul; a fs. 17, copia simple de Certificado de Matrimonio de José Lobos Hernández y Soledad Fuentes Tejo; a fs. 18 y siguientes, copia simple de Certificado de Nacimiento de Roberto Lobos Fuentes y Claudia Lobos Fuentes; a fs. 20, copia simple de "Resumen Gastos Médicos por Ingesta Pescado con Parásito



Anisakis"; a fs. 21, fotocopia simple de Bono de Atención Ambulatoria de fecha 29.10.2012 extendido por Clínica Santa María correspondiente a consulta médica en servicio de urgencia por un total de \$ 15.710.-, y copia de comprobante de pago por la suma de \$ 61.530.-; a fs. 22 y 23, copia simple de estado de cuenta oficial de fecha 29.10.2012 extendido por Clínica Santa María correspondiente a CLAUDIA LOBOS FUENTES por concepto de consulta médica por un total de \$ 50.100.- y copia de comprobante de pago por la suma de \$ 12.325.- y \$ 33.495.- respectivamente; a fs. 24 y 26, fotocopia simple de receta médica a nombre de CLAUDIA LOBOS, y su respectiva copia de comprobante de boleta de pago por la suma de \$ 3.190.- y de \$ 13.050.- respectivamente; a fs. 25, original de diagnóstico médico de fecha 29.10.2012 emitido por Clínica Santa María a nombre de CLAUDIA LOBOS F.; a fs. 27 y siguientes, fotocopia simple de receta médica a nombre de ROBERTO LOBOS, JOSE LOBOS y SOLEDAD FUENTES, y sus respectivas copias de comprobantes de pagos en FASA CHILE S.A. por la suma de \$ 3.190.-, \$ 3.190.-, \$ 6.380.-, y de \$ 5.742.- respectivamente; a fs. 34, copia simple de Detalle Indicaciones para el Paciente Casa a nombre de CLAUDIA LOBOS FUENTES; a fs. 35, Solicitud de Fiscalización N° 1453/12 emitida por la Secretaría Regional Ministerial de Salud de fecha 29.10.2012 respecto al Supermercado Líder por la presencia de parásitos en unas bandejas de merluza fileteadas compradas en el Supermercado Líder Macul; a fs. 36, Recibo de Toma de Muestra B N° 0048482 de fecha 29.10.2012; a fs. 37, copia simple de Acta de Recepción de Alimentos (Anexo de Solicitud de Fiscalización N° 1453/12) emitida por la Seremi Región Metropolitana de fecha 29.10.2012; a fs. 38 y siguientes, Formulario único de atención de público N° Caso 6517664 fecha de ingreso 30.10.2012 deducida ante el SERNAC por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. con ocasión de los hechos objeto de la querrela de autos; a fs. 50, ORD. N° 002158 de fecha 05.03.2013 remitida por SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD REGION METROPOLITANA; a fs. 51, copia simple de Informe de Análisis – Bromatología N° 6596 respecto a denuncia formulada contra Supermercado Lider; a fs. 56, copia simple de Información Farmacológica del fármaco "Vermoil" (Albendazol); a fs. 84 y siguientes, Informe Psicológico del mes de Abril de 2013 extendido por la psicóloga clínica MARIA ISIDORA SERRANO a nombre de JOSE LOBOS HERNANDEZ; a fs. 91 y siguientes, informe de "Anisakiasis" de Juan Carvajal; a fs. 94 y 95, copia simple de informes emitidos por la Seremi de Salud; a fs. 96 y 97, copia simple de página web [www.lider.cl](http://www.lider.cl) en la cual se describe el producto merluza filete con piel; a fs. 98, copia simple de carta remitida por el Sernac a JOSE LOBOS HERNANDEZ; a fs. 113, copia simple de Certificado de Título de la Pontificia Universidad Católica de Chile correspondiente al título de psicóloga de MARIA



ISIDORA SERRANO GONZALEZ; a fs. 192 y siguiente, copia simple de Decreto 977 del Ministerio de Salud que aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos; a fs. 194 y siguiente, copia simple de Comprobante de Respuesta Ley 20.285 emitido por el Ministerio de Salud respecto a la normativa de calidad de los alimentos; y a fs. 196 y siguientes, fotocopia simple de Manual de Buenas Prácticas – Servicio de Alimentación del Sernatur – Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

21.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte querellada, denunciada y demandada acompañó a fs. 114 y siguientes, copia simple de Informe de Análisis Laboratorio e Informe de Ensayo Requerimiento N° 26411 Químico y Microbiológico de laboratorio GCL correspondiente al producto merluza tronco (500 g.) Aquapuro; a fs. 119, copia simple de Registro de Monitoreo de temperatura diario del mes de Octubre de 2012 de los productos de carnicería y pescadería del local Líder; a fs. 120, fotocopia simple de fotografía de envase del producto merluza tronco en que se señala que se debe consumir cocido; y a fs. 121, fotocopia simple de fotografía digital simple del medidor de temperatura del congelador del local Líder en donde se almacenan los productos de pescadería; documentos que no fueron objetados, a excepción del documento rolante a fs. 121 el cual fue objetado por la parte denunciante del Sernac en razón de ser una fotografía simple en la cual no puede ser apreciado en qué contexto fue tomada, a qué se refiere, tampoco hay certeza de su veracidad, ni de la fecha en que fue tomada, por lo que carece de toda validez probatoria.

22.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes probatorios antes referidos en conformidad a las Normas de la Sana Crítica, fija prudencialmente los daños ocasionados por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA al patrimonio de don JOSE LOBOS HERNANDEZ, materia de este proceso, en la suma de \$ 95.000.- (noventa y cinco mil pesos) correspondiente a la suma pagada por el Sr. Lobos Hernández por los envases de pescado adquirido en el supermercado demandado y los gastos médicos por malestares generados a raíz del consumo de los productos en referencia infestados en mal estado.

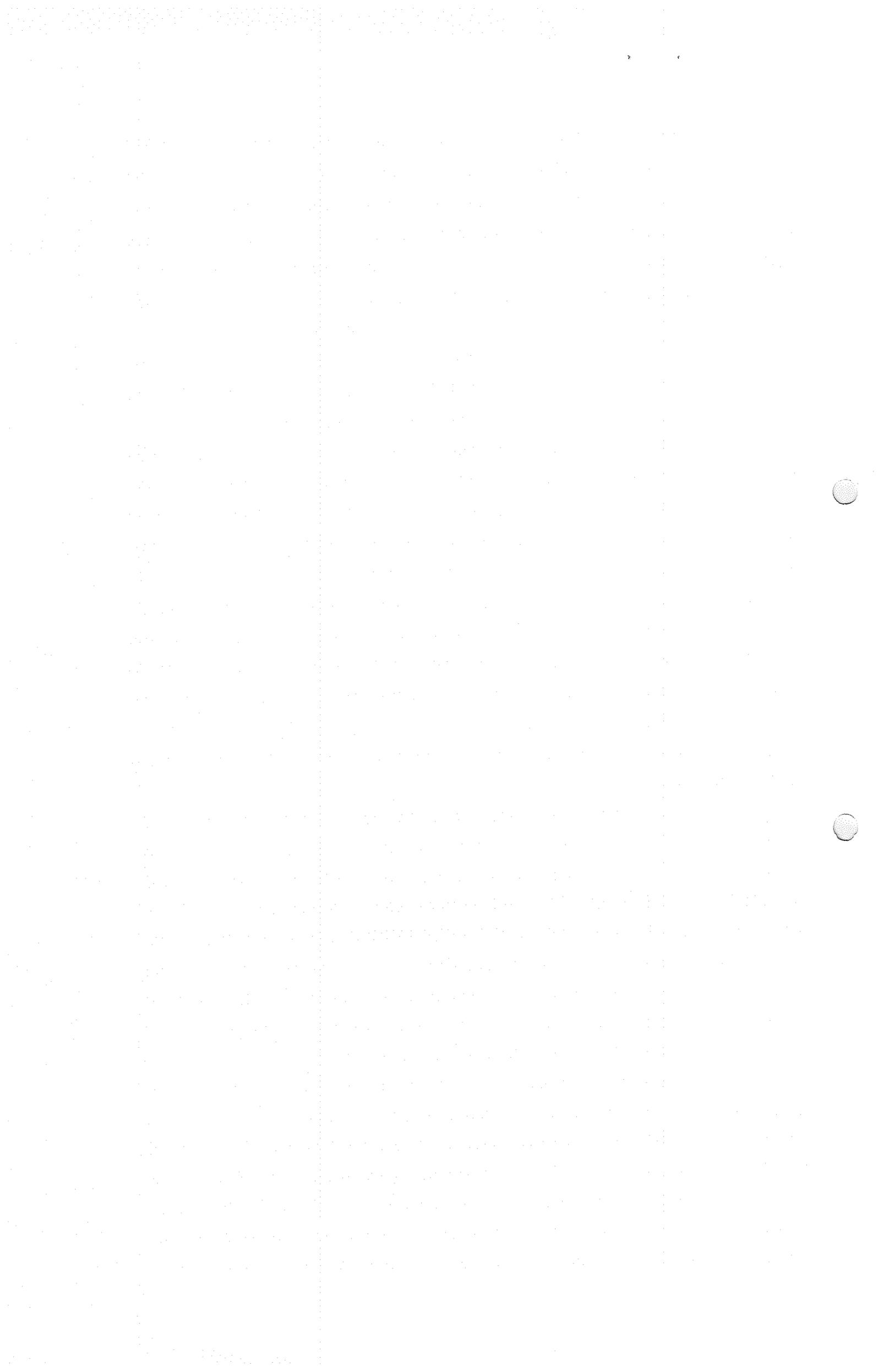
23.- Que se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, rectificadas a fs. 54 y 55, por concepto de daño moral deducida por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), en razón de estimar que el demandante ha sufrido un menoscabo en su integridad psíquica y emocional, molestias, aflicciones y

ISIDORA SERRANO GONZALEZ; a fs. 192 y siguiente, copia simple de Decreto 977 del Ministerio de Salud que aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos; a fs. 194 y siguiente, copia simple de Comprobante de Respuesta Ley 20.285 emitido por el Ministerio de Salud respecto a la normativa de calidad de los alimentos; y a fs. 196 y siguientes, fotocopia simple de Manual de Buenas Prácticas – Servicio de Alimentación del Sernatur – Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

21.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte querellada, denunciada y demandada acompañó a fs. 114 y siguientes, copia simple de Informe de Análisis Laboratorio e Informe de Ensayo Requerimiento N° 26411 Químico y Microbiológico de laboratorio GCL correspondiente al producto merluza tronco (500 g.) Aquapuro; a fs. 119, copia simple de Registro de Monitoreo de temperatura diario del mes de Octubre de 2012 de los productos de carnicería y pescadería del local Líder; a fs. 120, fotocopia simple de fotografía de envase del producto merluza tronco en que se señala que se debe consumir cocido; y a fs. 121, fotocopia simple de fotografía digital simple del medidor de temperatura del congelador del local Líder en donde se almacenan los productos de pescadería; documentos que no fueron objetados, a excepción del documento rolante a fs. 121 el cual fue objetado por la parte denunciante del Sernac en razón de ser una fotografía simple en la cual no puede ser apreciado en qué contexto fue tomada, a qué se refiere, tampoco hay certeza de su veracidad, ni de la fecha en que fue tomada, por lo que carece de toda validez probatoria.

22.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes probatorios antes referidos en conformidad a las Normas de la Sana Crítica, fija prudencialmente los daños ocasionados por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA al patrimonio de don JOSE LOBOS HERNANDEZ, materia de este proceso, en la suma de \$ 95.000.- (noventa y cinco mil pesos) correspondiente a la suma pagada por el Sr. Lobos Hernández por los envases de pescado adquirido en el supermercado demandado y los gastos médicos por malestares generados a raíz del consumo de los productos en referencia infestados en mal estado.

23.- Que se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, rectificadas a fs. 54 y 55, por concepto de daño moral deducida por JOSE LOBOS HERNANDEZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), en razón de estimar que el demandante ha sufrido un menoscabo en su integridad psíquica y emocional, molestias, aflicciones y



sufrimientos padecidos al verse expuesto junto a su grupo familiar a un deterioro de salud de cada uno de los integrantes de dicho grupo a raíz del consumo de un producto infestado con parásitos puesto en venta para el consumo masivo de clientes.

24.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1, 3, 7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE RESUELVE:**

**EN CUANTO A LAS TACHAS:**

A.- Que ha lugar a la tacha opuesta a fs. 108 vta. y 109 vta. de autos por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA en contra de los testigos ROBERTO ANDRES LOBOS FUENTES y CLAUDIA FERNANDA LOBOS FUENTES, sin perjuicio de lo señalado en las consideraciones expuestas en el párrafo N° 3 del presente fallo.-

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

B.- Que se condena a RODRIGO CRUZ MATTA, representante legal de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA, al pago de una multa de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

**EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:**

C.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, rectificadas a fs. 54 y 55, por concepto de daño emergente, solo en cuanto se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, al actor JOSE LOBOS HERNANDEZ, la suma de \$ 95.000.- (noventa y cinco mil pesos) cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños directos causados.



D.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, rectificadas a fs. 54 y 55, por concepto de daño moral solo en cuanto se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, al actor JOSE LOBOS HERNANDEZ la suma de \$ 1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos).- cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños morales sufridos por el demandante a raíz de las molestias sobrellevadas por éste último tras el consumo de un producto en mal estado colocado a la venta en el establecimiento de la denunciada.

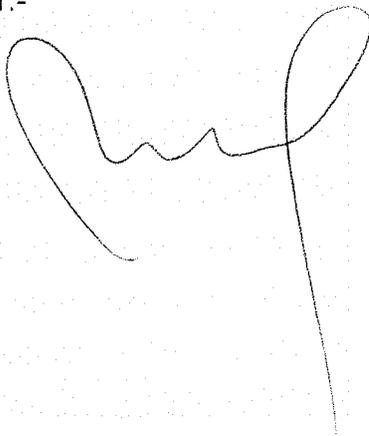
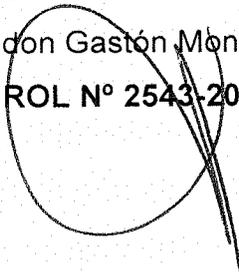
E.- Que este Tribunal no se pronuncia por reajustes e intereses en razón de no haber sido solicitados por el actor en su libelo de fs. 1 y siguientes, rectificadas a fs. 54 y 55 de autos.

F.- Que se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA al pago de las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autorizada por don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 2543-2013 P.-



D.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, rectificadas a fs. 54 y 55, por concepto de daño moral solo en cuanto se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, al actor JOSE LOBOS HERNANDEZ la suma de \$ 1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos).- cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños morales sufridos por el demandante a raíz de las molestias sobrellevadas por éste último tras el consumo de un producto en mal estado colocado a la venta en el establecimiento de la denunciada.

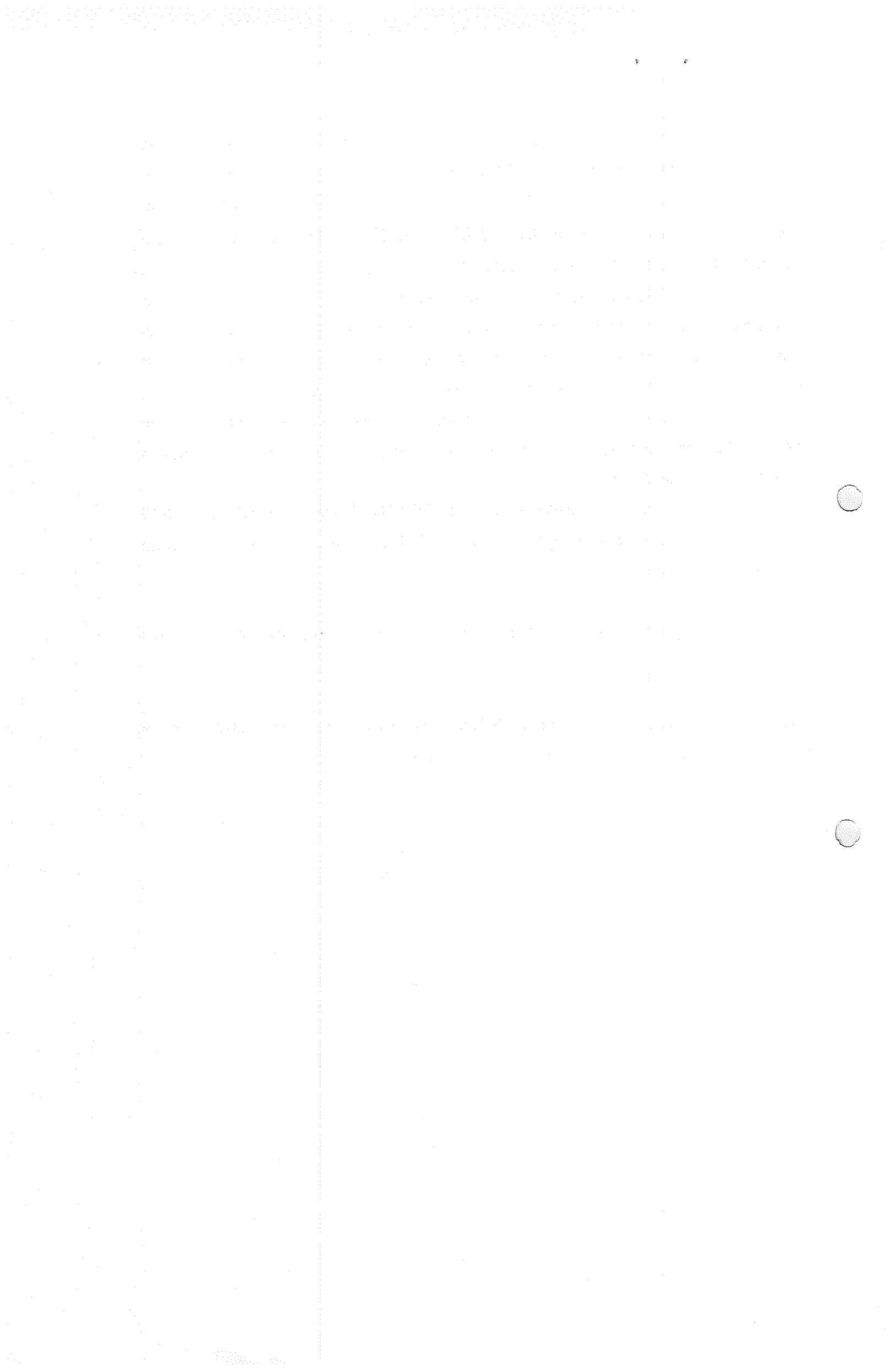
E.- Que este Tribunal no se pronuncia por reajustes e intereses en razón de no haber sido solicitados por el actor en su libelo de fs. 1 y siguientes, rectificadas a fs. 54 y 55 de autos.

F.- Que se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA al pago de las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autorizada por don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 2543-2013 P.-



MACUL, A TREINTA DE DICIEMBRE DE DOS MIL TRECE.-

VISTOS: Atendido el mérito de los antecedentes, se resuelve:  
Certifíquese por el Señor Secretario del tribunal si la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

MACUL, A TREINTA DE DICIEMBRE DE DOS MIL TRECE.-

VISTOS: Certifico que la sentencia definitiva de fs. 222 y siguientes de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-

GASTÓN MONSALVES PONCE  
SECRETARIO TITULAR

MACUL, A TREINTA DE DICIEMBRE DE DOS MIL TRECE.-

VISTOS: Resolviendo AL OTROSI del escrito de fs. 239 de autos, se resuelve: Cómo se pide, practíquese la liquidación del crédito y tasación de costas procesales por el señor Secretario del Tribunal y hecho regúlense las costas personales por el Tribunal.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 2543-2013 P.-

MACUL A TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL TRECE  
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACION  
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION  
PRECEDENTE A - JOSE JOAQUIN LAGOS V. / MARIA TREMOLINI  
/ KARINA GONZALEZ D. / NICOLE CORTES C. / FABIAN  
ALVARADO D.  
- LUIS CASTRO F, REP. LEGAL DE SUP. LIDER  
- RODRIGO LOBOS F.  
- RODRIGO MARTINEZ A. / GABRIELA MILLAQUEN U /  
VICTOR VILLANUEVA P. / JAVIER GODOY / ERICK  
ORELLANA J. / JAVIER PEREZ M.

SECRETARIO



CORREOS DE CHILE  
004184493870  
NO VALIDO COMO  
FRANQUEO

