

Rol. 25.358-2

QUILICURA, veintitrés de octubre de dos mil catorce

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por el escrito de fs. 1, don Rodolfo Mauricio Sandoval Quinteros, profesor, domiciliado en calle La Fuente N° 0467 de la comuna de Quilicura, dedujo denuncia infraccional en contra de Manantial S.A. representada por Cornelio Saavedra Echeverría, ambos con domicilio en calle Los Robles N° 540 de Quilicura, señalando que el día 14 de febrero compró por Internet dos botellones de agua purificada de 20 litros cada uno por un valor de \$3.500.- cosa que había hecho desde hace bastante tiempo; que al instalar el segundo botellón se percató que se encontraba flotando un cuerpo extraño que parecía una pelusa gris y en el borde superior se apreciaba suciedad interna cosa que reclamó vía telefónica el día el sábado 08 de marzo en dos ocasiones solicitando que al retiro del botellón analizaran el agua; que el día 11 acudió un funcionario de la denunciada a retirar el botellón sucio informadote a su cónyuge que solo venía con instrucciones de retirar y cambiar el botellón pero nada sabía del análisis del agua por lo que se negaron a entregar el botellón solicitando se hiciera el procedimiento adecuado; que ese mismo día en la tarde le llamó un funcionario identificado como Mauricio Morgado quien dijo ser químico analista de la empresa indicándole a su esposa que tenía un plazo de tres días para solucionar el problema y que les haría llegar el análisis respectivo; que el día 12 acudió a su domicilio en funcionario Luís Arriagada con la instrucción de retirar y reponer el botellón indicando que el análisis lo harían en las dependencias de la empresa dejándoles una guía de despacho en el que se indicaba el retiro del botellón y un documento en que consta que el señor Mauricio Morgado se había comprometido a analizar el análisis y enviarles el informe; que su cónyuge no aceptó el recambio por la desconfianza que ahora le genera el producto manifestándole que lo que ahora realmente interesaba era conocer la calidad del agua y qué era el cuerpo extraño que flotaba en el botellón; que hasta la fecha de presentación de la denuncia aún no ha llegado el análisis solicitado.

Que los hechos relatados anteriormente constituyen violación a los derechos del consumidor que la Ley 19.496 a establecido en sus artículos 3, 12 y 28 por lo que solicita se condene a la denunciada al máximo de las sanciones que establece el artículo 24;

SEGUNDO: que, por el escrito de fs. 6, la parte denunciante rectifica la denuncia señalando que la compra fue hecha vía telefónica y no vía electrónica y demandó el pago de la suma de \$7.000.- por daño emergente y \$1.000.000.- por daño moral que corresponde a exposición de la salud de él y de su familia para alterar la dieta de componentes naturales de ella, no responder a sus reclamos y no decirle seriamente el bidón de agua;

TERCERO: Que, por el escrito de fs. 14, la denunciada contestó las acciones entabladas en su contra reconociendo que efectivamente el día 14 de febrero de 2014 entregó al querellante dos botellones de agua purificada; que realiza periódicamente exámenes de laboratorio a la producción del agua que vende y pone a exposición de sus clientes; que la partida de agua entregada en esa ocasión de acuerdo a los exámenes realizados no arrojaron alteraciones; que con fecha 08 de marzo de 2014, esto es, casi un mes de entregada el agua al querellante se recibió el reclamo de éste; que se retiró el botellón aludido encontrándose abierto y con mas de 15 días desde su entrega; que el agua que vende tiene una duración de 90 días en la medida que se mantenga cerrado el botellón y de 15 una vez abierto; que el 19 de marzo se realizó un examen al agua objeto de la querella arrojando el resultado que indica y el recuento de heterótrofos el que resultó alterado (65) pero aún dentro de los parámetros de normalidad pues hasta un resultado de 200 esta dentro de los parámetros permitidos por la Food and Drug Administration y por la International Bottle Water Asociation organismo cuyas normas y exigencias se encuentran voluntariamente sujetas; que en el botellón no se encontró ningún otro elemento o alteración de los niveles de purificación del agua, etc... por lo que termina solicitando el rechazo de las acciones entabladas en su contra;

CUARTO: Que, en el comparendo celebrado a fs.61 las partes no arribaron a avenimiento; agregaron los documentos que rolan en autos y el actor rindió prueba testimonial con la declaración de la testigo Ingrid Fabiola Sandoval Quinteros la que fue tachada por la contraria por los numerales 1, 2 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil la que el Sentenciador rechazará toda vez que el art. 14 de la Ley No. 18.287 le faculta para apreciar la prueba en conformidad con las reglas de la sana crítica al igual que las objeciones de documentos hecha por el escrito de fs.70;

QUINTO: Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana critica, el Sentenciador no pudo formarse la convicción plena en el sentido de que el segundo botellón de agua adquirido por el denunciante haya tenido en su interior un cuerpo extraño como para tener por configurada la infracción al art. 23 de la Ley de Protección a los

Derechos del Consumidor.- Sin embargo, ha quedado acreditado en la causa la infracción al art. 3º. letra b) de la citada ley toda vez que se encuentra acreditado que el consumidor no recibió una información veraz y oportuna sobre la efectividad o in efectividad del supuesto elemento extraño que se habría encontrado flotando en el segundo botellón de agua adquirida por el denunciante información que el proveedor tenía la obligación de informar desde que un empleado suyo retiró el producto, según consta del acta agregada a fs. 24 y que no hizo hasta la fecha de interposición de las acciones en su contra toda vez que la parte denunciada no acreditó haber puesto en conocimiento de su cliente el Informe No. 196788, agregado a fs. 31, elaborado en base a la muestra recepcionada en el Laboratorio el día 12 de febrero del 2014 o el Informe No. 201601, agregado a fs. 32, elaborado en base a muestra decepcionada el 19 de marzo del 2014 entendiendo el Tribunal que la denunciada tenía antecedentes suficientes para haber satisfecho la necesidad de información requerida por el consumidor denunciante;

SEXTO: Que, en autos se ha deducido una demanda de indemnización de perjuicios la que obliga perseguir una responsabilidad civil cuasi delictual;

SEPTIMO: Que es un elemento de toda responsabilidad civil cuasi delictual el que concurra la culpa (que en la especie se expresa en infracciones a la Ley No. 19.496) y, como se ha visto en la parte anterior de esta sentencia, este elemento se ha configurado en contra del conductor de la empresa demandada quien ha sido declarado autor de infracción que ha sido la causa principal y determinante de los daños cuya indemnización se solicita razones que llevan al Tribunal a acoger la demanda en la forma que se determinará mas adelante;

OCTAVO: Que por su libelo de fs. 6 el demandante solicitó el pago de la suma de \$ 7.000.- por daño emergente y \$ 1.000.000.- por daño moral y, conforme a lo relacionado en el considerando cuarto de esta sentencia, el tribunal sólo acogerá el segundo rubro pedido sosteniendo que, necesariamente, el actor y su familia vio afectado su fuero interno al no recibir información veraz y oportuna sobre el análisis del agua sub lite de la cual dependía para el abastecimiento de la dieta alimenticia de su hijo Pablo considerado el espectro autista de éste siendo el agua purificada fundamental para su desarrollo psicomotor e intelectual

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; Ley No.- 19.496; arts- 2314 y 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

- 1.- Que se acoge la denuncia de fs. 1 y se condena a Manantial S. A. al pago de una multa equivalente a 15 UTM:
- 2.- Que se acoge la demanda de fs. 6 sólo en cuanto se condena a Manantial S.A. a pagar a don Adolfo Mauricio Sandoval Quinteros la suma de \$ 350.000.-reajustada en la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de esta sentencia y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo, con costas;
- 3.- Que, se rechaza la tacha de testigo y la objeción de documentos;
- 4.-Remítase copia de esta sentencia a SERNAC

Notifíquese, anótese y archívese.

Dictó esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN**
Juez Titular y autoriza doña **DANIELA SOLOGUREN ACEVEDO**
Secretaria Abogada (s).

