Puente Alto, seis de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 1, rola el parte policial N°3602, de fecha 12 de septiembre de 2015, de la 20ª Comisaría de Carabineros de Puente Alto, por el cual se dio cuenta a este juzgado que, ese día, a las 13:00 horas aproximadamente don **FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES,** estudiante, Cédula Nacional de Identidad N°14.186.394-0, domiciliado en pasaje Violeta Parra N°2262, comuna de La Pintana, concurrió al Supermercado Líder, ubicado en avenida Concha y Toro N°1149, en esta comuna, con la finalidad de realizar diversas compras y una vez en el interior del recinto comercial, se dirigió al sector carnicería, eligiendo un trozo de carne, el cual, consideró apropiado para sus necesidades, no observando el precio, dirigiéndose al sector cajas específicamente a la caja N°35, para realizar el pago de sus productos, donde la cajera, de la cual, ignora identidad, le manifestó que el precio de la carne que mantenía rotulado, por el monto de $160, no correspondía al producto y, en definitiva, le cerraron la caja y anularon el total de su compra, no entregándole mayor información de lo sucedido;

Que, a fojas 6, compareció don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES, ya individualizado y expuso que el día 12 de septiembre de 2015, a las 13:00 horas aproximadamente, en circunstancias que se encontraba al interior del supermercado Líder, ubicado en avenida Concha y Toro N°1149, en esta comuna, realizando algunas compras, al dirigirse a la caja N°35 no pudo pagar por los productos, ya que, al pasar una carne que costaba $160, la cajera le dijo que había un problema con el precio y no pudo realizar la compra de ningún producto;

Que, a fojas 14, don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES, ya individualizado, interpuso una querella infraccional y una demanda civil en contra de **"ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA"**, Rol Único Tributario N°76.134.941-4, representada por su gerente de

43/ cuarenta y tres

ventas y jefe de local don Jorge Céspedes García, ignora su profesión u oficio, ambos domiciliados, para estos efectos, en avenida Concha y Toro N°1149, comuna de Puente Alto, solicitando que, en definitiva, que sea condenada al máximo de las penas y multas establecidas, para estos casos, con costas y a pagarle una indemnización de daños y perjuicios, por la suma de $2.500.000 o lo que se estime ajustada a derecho y al mérito del proceso, más intereses corrientes, reajustes y costas;

Que, a fojas 20, se notificó personalmente al gerente de ventas y jefe de local de "Administradora de Supermercados Hiper Limitada", don Jorge Céspedes García, la querella infraccional y la demanda civil de fojas 14, con su proveído y piezas procesales pertinentes;

Que, a fojas 31 y siguientes, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, rindiéndose la prueba que allí se consigna; y,

Que, a fojas 41, se evacuó la audiencia de absolución de posesiones, quedando los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) <u>En el aspecto infraccional</u>:

<u>PRIMERO</u>: Que, a fojas 1, rola el parte policial N°3602, de fecha 12 de septiembre de 2015, de la 20ª Comisaría de Carabineros de Puente Alto, por el cual se dio cuenta a este juzgado que, ese día, a las 13:00 horas aproximadamente don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES, ya individualizado, concurrió al Supermercado Líder, ubicado en avenida Concha y Toro N°1149, en esta comuna, con la finalidad de realizar diversas compras y una vez en el interior del recinto comercial, se dirigió al sector carnicería, eligiendo un trozo de carne, el cual, consideró apropiado para sus necesidades, no observando el precio, dirigiéndose al sector cajas específicamente a la caja N°35, para realizar el pago de sus productos, donde la cajera, de la cual, ignora identidad, le manifestó que el precio de la carne que mantenía rotulado, por el monto de $160, no correspondía al

producto y, en definitiva, le cerraron la caja y anularon el total de su compra, no entregándole mayor información de lo sucedido. Luego, a fojas 6, don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES ratificó su denuncia y a fojas 14, interpuso una querella infraccional en contra de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", fundada en los mismos hechos, solicitando que, en definitiva, sea condenada al máximo de las penas y multas establecidas, para estos casos, con costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 31 y siguientes, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que la parte de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA" formuló sus descargos y contestó la demanda civil, al tenor del escrito agregado a fojas 22, solicitando su rechazo, con costas y, en subsidio, se le condene por aquellos montos indemnizatorios que resulten fehacientemente acreditados, alegando que no ha tenido responsabilidad en los hechos materia de autos no ha cometido ninguna infracción, falta o vulneración a los preceptos de la Ley N°19.496, aunque reconoció que, efectivamente, incurrió en un error en la etiqueta de un trozo de carne, sobrecostillas Brasil, a un precio de $160 y que el día 12 de septiembre de 2015, el denunciante, al pasar por caja el producto, la cajera le indicó que existía un problema con el precio, poniéndose en contacto con el carnicero y, transcurrido un tiempo, el encargado del local, le indicó que le cambiarían el precio a la carne por ser erróneo, a lo que el consumidor se negó. Invocó el artículo 13 de la Ley N°19.496, explicando que si el oferente realiza una oferta en que su precio es erróneo y el comprador acepta dicha oferta, deberá el vendedor realizar la venta y, por tanto, entregar el producto, pero no puede abusar de ello, cuando exista una razón justificada. Además, invocó el artículo 1.546 del Código Civil referido a la ejecución de los contratos, de buena fe y alegó la inexistencia y la excesiva estimación del daño reclamado, por la suma de $2.500.000, haciendo presente que no se especificó si lo solicitado corresponde a daño

45/cuarenta y cinco

moral, daño emergente o lucro cesante.

TERCERO: Que, con el mérito de la denuncia de fojas 1, de la querella infraccional de fojas 14 y de los demás antecedentes allegados al proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentra suficientemente acreditado que el día 12 de septiembre de 2015, siendo las 13:00 horas aproximadamente, don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES concurrió a comprar al Supermercado Líder, conocido bajo la razón social de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", ubicado en avenida Concha y Toro N°1149, comuna de Puente Alto y al tratar de pagar por sus productos, dependientes del lugar no lo dejaron, argumentando que el precio de un trozo de carne que llevaba, tenía un error y que debía pagar un precio mucho mayor al que salía en la etiqueta, venta que, en definitiva, no se efectúo. Así, se desprende de las siguientes piezas procesales: a) Copia del parte policial de foja 1; b) Declaración indagatoria de don Francisco Rafael Salas Valdés, de fojas 6; c) Descargos formulados por el denunciado, en su escrito de fojas 22; d) Fotografías de un etiquetado de un trozo de carne, perteneciente a la denunciada y querellada, fotografiado el 12 de septiembre de 2015, acompañados por el denunciante, sin fecha de vencimiento correspondiente a huachalomo, contenido neto de 0,050 kg. y precio total de $160, de fojas 5 y 27; e) Fotografía de la descripción y monto de productos, destacándose el precio de $160, por huachalomo, de fojas 28; f) Testimonios de don Víctor Andrés Riquelme Rojas y de doña Teresa Catherine Salas Valdés, de fojas 32 y siguientes; y g) Absolución de posiciones evacuada por la parte de "Administradora de Supermercados Hiper Ltda", reconociéndose al responder la primera pregunta, que es efectivo y le consta que el día de los hechos, el precio exhibido en vitrina de un trozo de carne, huachalomo, Brasil, era de $160, pero que no correspondía a la cantidad de dicho producto, de fojas 41.

CUARTO: Que el artículo 1º de la Ley 19.496, sobre Protección de los

Derechos de los Consumidores dispone que "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias", entendiéndose para los efectos de esta ley, que los consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, realizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y, por su parte, los proveedores, son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa".

QUINTO: Que, en opinión de este sentenciador, los hechos investigados en esta causa constituyen una infracción a los artículos 3, inciso 1º, letra b), 12 y 23 de la Ley Nº19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la primera norma legal, referida a los derechos y deberes del consumidor en cuanto a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; la segunda norma legal se refiere a las obligaciones del proveedor, de 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 la tercera norma legal, referida a la sanción que se impone al 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"*.

SEXTO: Que, una vez analizadas las versiones de las partes sobre los hechos denunciados y apreciados los antecedentes probatorios aportados

por cada uno, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha logrado formarse plena convicción para dar por acreditada legalmente la existencia de una infracción a las normas legales señaladas en el considerando precedente y la responsabilidad infraccional que se le imputa a la parte denunciada y querellada de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", la cual, por medio de su apoderada doña María José Cea Catalán, a fojas 22, reconoció que su representada incurrió en un acto de negligencia en el debido etiquetado de un paquete que contenía un trozo de carne, sobrecostillas Brasil, ofrecido al público, a un precio de $160 y que el día 12 de septiembre de 2015, el denunciante, esto es, don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES, al pasar por caja el producto, la cajera le indicó que existía un problema con el precio y que, en definitiva, el encargado del local, ordenó que le cambiaría el precio por ser erróneo, a lo que el consumidor se negó, quien, se retiró del lugar, no efectuando la compra de otros productos. En efecto, no existe controversia alguna respecto de la autenticidad de las fotografías agregadas a fojas 5, 27 y 28, de las cuales, se desprende que el proveedor fue negligente en el etiquetado de dicho producto, no solo respecto a su precio, $160, sino que omitió la fecha en que fue envasado y su fecha de vencimiento, además de ser ambiguo en cuanto a su procedencia y marca, dejando a la discreción del consumidor, que se trataba de un trozo de carne de vacuno, tipo V, del corte huachalomo y procedente de Brasil, obligaciones que son de cargo del oferente y no, del consumidor, de manera que, con mayor razón, debe concluirse que dicho proveedor, incurrió en el incumplimiento de su obligación de proporcionar una información veraz y oportuna sobre dicho producto ni respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales, ofreció la venta a un precio determinado, $160, y corresponde que sea sancionado, pues, en la venta de dicho producto, actuó con negligencia, debido a fallas o deficiencias en su cantidad, identidad, sustancia, procedencia y peso,

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL PUERTO VARAS

causando con ello, un menoscabo al consumidor, solo en cuanto a que, en definitiva, la venta total de los productos seleccionados y que se detallan en la fotografía agregada a fojas 28, no se efectúo. En la especie, no ha existido una vulneración del principio de buena fe de ejecución de un contrato de compraventa, como se alegó a fojas 22, pues éste, no logró perfeccionarse mediante el pago efectivo del precio y la entrega del producto, además, la etiqueta del cuestionado producto contiene un código de barras con la individualización del proveedor y fue reconocida como válida, por el sistema de escáner disponible por la cajera del Supermercado Líder, quedando a su sola discreción, que el verdadero peso del producto, no era el correcto, no rindiéndose prueba alguna, a su respecto.

SEPTIMO: Que, conforme a lo antes expuesto, "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA" obró con culpa leve, descuido leve o descuido ligero, es decir, con falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios, ya que el artículo 44 del Código Civil dispone que *"El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa",* de manera que tal responsabilidad, le obliga a asumir sus consecuencias en perjuicio de los consumidores, pues es un hecho público y notorio que los supermercados efectúan permanentes ofertas al público, algunas veces, a precios irrisorios, y en estos casos, no corresponde que el proveedor traspase al consumidor, la responsabilidad legal respecto del correcto etiquetado de sus productos. En opinión de ese sentenciador, este error debió constituir una oportunidad de aprendizaje para todo el personal dependiente del Supermercado Líder, aceptándolo y mejorando su sistema interno, especialmente, respecto de la adecuada atención de clientes, sin evadir su responsabilidad. La palabra "error" tiene su origen en el latín y significa "vagar", pero esta misma habilidad de *vagar* con nuestro pensamiento es fuente de creatividad, no deben celebrarse los

49/documento 1 prueba

errores, pero sí, respetarse y valorarse a quienes son capaces de reconocerlos, asumiendo su responsabilidad y generar un aprendizaje a partir de ellos.

OCTAVO: Que, encontrándose acreditada legalmente la existencia de una infracción a la Ley N°19.496 y la responsabilidad infraccional de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", corresponde acoger la denuncia de fojas 1 y la querella infraccional de fojas 14, con costas, teniéndose especialmente presente para la aplicación de la multa señalada en su artículo 24, inciso 1°, entre otros factores, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima y la situación económica del infractor.

b) En el aspecto civil:

NOVENO: Que, a fojas 14 don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES interpuso una demanda civil en contra de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", solicitando que, en definitiva, que sea condenada a pagarle una indemnización de daños y perjuicios, por la suma de $2.500.000 o lo que se estime ajustada a derecho y al mérito del proceso, más intereses corrientes, reajustes y costas, la cual, fue notificada personalmente, a fojas 20 y fue contestada en el comparendo evacuado a fojas 31, al tenor del escrito agregado a fojas 22, solicitándose, por su parte, su rechazo, con costas, argumentando que se trataba de un error en la etiqueta de la carne y que el consumidor se está tratando de aprovechar de esta situación, además que alegó la inexistencia y la excesiva estimación del daño reclamado, pues no se especificó si lo solicitado corresponde a daño moral, daño emergente o lucro cesante.

DÉCIMO: Que, para acreditar la existencia, naturaleza y monto de los daños y perjuicios reclamados, el actor civil se valió de los siguientes medios de prueba: a) Fotografías de un etiquetado de un trozo de carne, perteneciente a la demandada, fotografiado el 12 de septiembre de 2015,

sin fecha de vencimiento, correspondiente a huachalomo, contenido neto de 0,050 kg. y precio total de $160, de fojas 5 y 27; b) Fotografía de la descripción y monto de productos, destacándose el precio de $160, por huachalomo, de fojas 28; c) Testimonios de don Víctor Andrés Riquelme Rojas y de doña Teresa Catherine Salas Valdés, de fojas 32 y siguientes; y d) Absolución de posiciones evacuada por la parte de "Administradora de Supermercados Hiper Ltda", reconociéndose al responder la primera pregunta, que es efectivo y le consta que el día de los hechos, el precio exhibido en vitrina de un trozo de carne, huachalomo, Brasil, era de $160, pero que no correspondía a la cantidad de dicho producto, de fojas 41.

UNDECIMO: Que las probanzas rendidas por la parte demandante son insuficientes para formar plena convicción en este sentenciador que, a consecuencia del actuar negligente del "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA" se le haya causado a don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES, un menoscabo que corresponde sea indemnizado. En efecto, el libelo de fojas 14 solicita el pago de una indemnización de daños y perjuicios, *"por el daño directo y moral sufrido",* sin especificarse el monto por tales conceptos ni los motivos, razones y circunstancias personales que justificaría su procedencia y, por tanto, al no haberse efectuado una enunciación precisa y clara a su respecto, este sentenciador carece de los parámetros necesarios para asignarle un monto indemnizatorio por uno, por otro o por ambos conceptos. Sin perjuicio de ello, deberá descartarse la existencia de un daño emergente o directo en perjuicio del actor civil, toda vez que el contrato de compraventa del cuestionado producto, es decir, un trozo de carne de vacuno, tipo de corte huachalomo, contenido neto de 0,050 kg. y a un precio total de $160, no logró perfeccionarse mediante el pago efectivo del precio y su entrega del producto, de manera que no advierte la existencia de un detrimento en su patrimonio, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones propias de todo proveedor, conforme a lo señalado en la parte infraccional

de esta sentencia. Tampoco, se encuentra acreditada la existencia, naturaleza y monto de los perjuicios sufridos por Francisco Rafael Salas Valdés, de índole moral o extrapatrimonial, como consecuencia directa de tal incumplimiento, estimándose que los testimonios de don Víctor Andrés Riquelme Rojas y de doña Teresa Catherine Salas Valdés, que depusieron a fojas 32 y siguientes, son insuficientes para concluir que la venta injustificada de un trozo de carne de vacuno y al precio ofrecido de $160, le haya ocasionado dolor, angustia, humillación, vergüenza o una alteración de su salud psíquica que justifique ser indemnizado, por el monto de $2.500.000, razón por la cual, esta demanda será desestimada, eximiéndosele del pago de las costas, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley Nº15.231, 14 y 17 de la Ley Nº18.287 y 1 y siguientes de la Ley Nº19.496, se declara:

a) Que ha lugar a la denuncia de fojas 1 y a la querella infraccional de fojas 14, con costas y, en consecuencia, se condena a "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", representada por don Jorge Céspedes García, ya individualizados, a pagar una multa de **20 U.T.M.** (veinte unidades tributarias mensuales), según su equivalencia en pesos, a la fecha efectiva de su pago, dentro de quinto día y bajo apercibimiento de decretarse en su contra, orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, como autor de una infracción a los artículos 3, inciso 1º, letra b), 12 y 23 de la Ley Nº19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en perjuicio de don FRANCISCO RAFAEL SALAS VALDES, por la razones señaladas en el considerando primero a octavo de esta sentencia definitiva; y,

b) Que no ha lugar a la demanda civil de fojas 14, sin costas, por la razones señaladas en el considerando undécimo de esta sentencia

definitiva.

DÉSE aviso por carta certificada a las partes, del hecho de haberse dictado esta sentencia definitiva.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley Nº19.496.

NOTIFÍQUESE personalmente o por cédula.

Rol Nº178.177-3.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

Certifico, que alegó revocando el abogado don Nelson Carvallo.
Santiago, 7 de abril de 2016.

En Santiago, a siete de abril de dos mil dieciséis.

Vistos:

El mérito de los antecedentes, la prueba rendida en autos y el análisis de ella realizado por el tribunal a quo y lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de seis de enero de dos mil dieciséis, escrita a fojas 42 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol Nº 292-2016 civ.

Pronunciado por la Segunda Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones de San Miguel integrada por la Ministra señora María Stella Elgarrista Alvarez, Fiscal Judicial señora Tita Aránguiz Zúñiga y la Abogado Integrante señora María Eugenia Montt Retamales.

En Santiago, a siete de abril de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.