

plv

Puente Alto, once de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 1, rola el parte policial N°3600, 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, las 14:00 horas aproximadamente don **FLAVIO HUMBERTO ORCAISTEGUI VILLANUEVA**, comerciante establecido, Cédula Nacional de Identidad N°8.037.092-K, domiciliado en pasaje Constancia N°1640, comuna de Puente Alto, concurre 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 percatándose del precio, dirigiéndose al sector cajas para cancelar sus productos, donde la cajera, de la cual, ignora identidad, le manifestó que el precio de la carne no correspondía a la cantidad en gramos, haciéndole presente que no respetaría el valor del producto, que según su precio total es de \$48 y que dicha cantidad estaría mal rotulada y, posteriormente, se acercó un hombre, del cual, ignora identidad, y le manifestó lo mismo que la cajera, es decir, que no respetarían el precio;

Que, a fojas 6, compareció don **FLAVIO HUMBERTO ORCAISTEGUI VILLANUEVA**, 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 unas compras, al momento de pasar por caja, se marcaron varios de los productos que compró y, al momento de pasar la carne "V. Sobrecostilla Brasil", la cajera le dijo que había un problema con el precio de esa carne y llamó al encargado de carnicería, el que no apareció, por lo que llamaron al encargado del local, quien no tenía ningún tipo de identificación ni tampoco se presentó verbalmente y, éste, al ver la carne, dijo que había un error en el precio de dicha carne y no se la pasaron. Posteriormente, la cajera le indicó que si quería, que hiciera la denuncia en carabineros, ya que a otro cliente le había pasado la misma situación.

Que, a fojas 10, doña Begoña Carrillo González, abogado, en representación de "**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**", ambas domiciliadas para estos efectos, en avenida Nueva Tajamar N°555, oficina 201, comuna de Las Condes, prestó declaración indagatoria, por escrito, y expuso que no le consta que en el establecimiento de su representada, se hayan producido los hechos denunciados por la contraria y negó que su

Humberto/22

representada, haya tenido algún grado de responsabilidad en estos supuestos hechos ni que haya cometido alguna infracción o falta, o haya vulnerado algún precepto de la Ley N°19.496, puesto que cumple con los más altos estándares de calidad;

Que, a fojas 16 se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado por el  rindiéndose la prueba que allí se consigna, oportunidad en que la parte de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPPER LTDA" contestó la denuncia de autos, al tenor del escrito agregado a fojas 13, solicitándose, en definitiva, su rechazo y, en subsidio, que se imponga una multa en su límite inferior, por las razones que allí se expuso;

Que, a fojas 20, se llevó a efecto la audiencia especial de conciliación, sin resultados positivos, quedando los autos para resolver;

Que, con el mérito de la denuncia de fojas 1 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 14:00 horas aproximadamente, don FLAVIO HUMBERTO ORCAISTEGUI VILLANUEVA 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 un trozo de carne etiquetado como "V Sobrecost Brasil", cuyo contenido neto era de 0,015 kg., y cuyo precio era de \$48, dependientes del lugar no lo dejaron, argumentando que el precio de dicho trozo de carne tenía un error y que había que pesar la carne de nuevo, por lo que finalmente la venta no se efectuó. Así, se desprende de las siguientes piezas procesales: a) Copia del parte policial de foja 1; b) Fotografía de un etiquetado de un trozo de carne, perteneciente al denunciado, fotografiado el 12 de septiembre de 2015, acompañada por el denunciante, sin fecha de vencimiento correspondiente a sobrecostilla, contenido neto de 0,015 kg. y precio total de \$48, de fojas 5; c) Declaración indagatoria de don Flavio Humberto Orcaistegui Villanueva y de la representante de "Administradora de Supermercados Hiper Limitada", de fojas 6 y 10, respectivamente; y d) Descargos formulados por la denunciada, en su escrito de fojas 13;

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",

Orcaistegui

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”;

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”*.

Que, una vez analizadas las versiones de las partes sobre los hechos denunciados y apreciados los antecedentes probatorios, 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 antes señaladas y la responsabilidad infraccional que se le imputa a la parte denunciada de “ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA”, la cual, por medio de su apoderada doña María José Cea Catalán, en su escrito de fojas 13, reconoció que su representada, por un error etiquetó un paquete que contenía un trozo de carne, sobrecostillas Brasil, ofrecido al público, a un precio de \$48 y que el día 12 de septiembre de 2015, el denunciante, esto es, don FLAVIO HUMBERTO ORCAISTEGUI VILLANUEVA, al pasar por caja el producto, la cajera le indicó que existía un problema con el precio y que se debía pesar de nuevo, a lo que el consumidor se negó. En efecto, no existe controversia alguna respecto de la autenticidad de la fotografía agregada a fojas 5, de la cual, se desprende que el proveedor fue negligente en el etiquetado de dicho producto, no solo respecto a su

Embudo/24

precio, \$48, 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 sobrecostilla y procedente de Brasil. Las 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, \$48, 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, causando con ello, un menoscabo al consumidor, solo en cuanto a que, en definitiva, la venta del referido trozo de carne no se efectuó;

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, puesto que entre el consumidor y el proveedor existe una relación de confianza respecto del correcto etiquetado de sus productos y, por lo mismo, la información que ellas entregan es aceptada por los consumidores como veraz, respecto a las características que presentan los productos, no siendo responsabilidad de los mismos, cuestionar las cualidades que allí se indican, puesto que no es obligación de los consumidores conocer el listado de precios con que funcionan los supermercados ni portar una balanza de pesaje para comprobar que, efectivamente, la información que se señala en los rotulados es la correcta sino que, simplemente se acepta la información entregada en el etiquetado de cada producto, sin dudar de su exactitud. Por otro lado, la denunciada reconoció que incurrió en un error en el etiquetado, sin embargo, no hubo intención de asumir su responsabilidad ni solucionar el problema presentado o compensar de alguna manera al consumidor afectado;

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, teniéndose especialmente presente para la aplicación de la

Juhuro/2

multa señalada en su artículo 24, inciso 1º, 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;

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:

Que ha lugar a la denuncia de fojas 1 y, en consecuencia, se condena a "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", representada por doña Begoña Carrillo González, 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, una orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, como autora 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 Flavio Humberto Orcaistegui Villanueva, por la razones señaladas precedentemente.

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 Nº178.174-2.

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

,

9