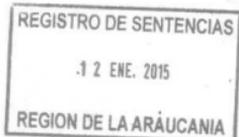




Loncoche, ocho de Abril de dos mil catorce.-



VISTOS :

Que a foja 1 y siguiente, rola el Parte N° 0391 de 18 de Abril de 2013, cursado por Carabineros de Loncoche, que da cuenta de una denuncia formulada por **MARCELO MATÍAS HENRÍQUEZ RAMÍREZ**, RUN 18.194.755-1, comerciante, domiciliado en Loncoche, calle San Martín N° 531, quién expuso que el día 16 de Abril de 2013, a las 20:59 horas, concurrió al Supermercado Unimarc, ubicado en Avda. Balmaceda N° 389 de esta ciudad, a comprar pan y en su domicilio consumió cuatro unidades de dicho alimento.- Agregó que el día 17 de Abril, a las 11:00 horas, se percató que en el pan se divisaban unas manchas de color negro, por lo que envió un correo electrónico al supermercado en que le indicaba que el pan que había comprado el día anterior, al parecer presentaba, fecas de ratón y después lo llamaron por teléfono pidiéndole que devolviera el pan para ser analizado por una tecnóloga médica del supermercado.- Añadió que a las 13:00 horas, trató de consumir el resto del pan y uno, al parecer, mantenía fecas de ratón, luego de lo cual viajó a Temuco, consultó con un abogado quién lo instruyó para que hiciera la denuncia ante Carabineros.- Se dejó constancia que el denunciante personalmente trasladará el pan al Servicio de Salud Araucanía Sur de Temuco.-

Que a foja 3 y siguientes, corre un set de ocho fotografías en las aparecen unidades de pan y la boleta de compra del producto.-

Que a foja 11, compareció Marcelo Matías Henríquez Ramírez, ya individualizado, quién ratificó su denuncia y solicitó que el supermercado lo indemnice por los perjuicios ocasionados en la suma de \$ 3.000.000.-

Que a foja 13 y siguientes, rola orden de investigar diligenciada la que, en su parte pertinente, concluyó que le asiste responsabilidad al supermercado porque de acuerdo a la legislación vigente está obligado a adoptar todas las medidas de seguridad para evitar este tipo de situaciones y, de ocurrir alguna negligencia, debe tener un mecanismo minucioso de revisión para que los productos defectuosos no lleguen al consumidor.-

Que a foja 15 y siguientes, corren copias de documentos acompañados por el Administrador del Supermercado Unimarc de Loncoche.-

Que a foja 19, compareció Juan Carlos Pinol Muñoz, RUN 9.521.843-1, empleado, domiciliado en Loncoche, calle Balmaceda N° 389 y expuso que es el Administrador del Supermercado Unimarc de Loncoche y que tomó conocimiento de esta denuncia a través de las oficinas de Santiago, ya que el denunciante hizo su reclamo vía internet y que él lo llamó, pero éste no concurrió al local.- Agregó que a raíz de este hecho concurrió al Supermercado, el Servicio Nacional de Salud e hizo una revisión minuciosa y no encontró indicios de fecas de ratón, según lo acredita el informe que se le extendió y que acompañó a su declaración.-

Que a foja 20 y siguientes, rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por Marcelo Matías Henríquez Ramírez, en contra de Supermercados Unimarc S. A. RUT 96.621.750-2, representado por el Administrador del Local, don Juan Carlos Pinol Muñoz, ya individualizado, fundado en los mismos hechos relacionados en el parte policial de foja 1 y siguiente, que infringen las normas de los artículos 20 letras c) y f) y 23 inciso 1°, en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496.- En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitó que el demandado sea condenado a pagarle las siguientes cantidades : a) por daño material, la suma de \$ 729; b) por gastos de movilización y días no trabajados, \$ 300.000; y c) por daños moral, \$ 6.000.000.- Fundó su acción civil en los mismos hechos ya relacionados y en los artículos 3 letra e), 50 letras a), b) y c) de la Ley N° 19.496.-

Que a foja 26, consta que el Administrador del Supermercado Unimarc S. A., don Juan Carlos Pinol Muñoz, fue **personalmente notificado** de la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en estos autos.-

Que a foja 27, corre lista de testigos del denunciante y demandante civil.-

Que a foja 29 y siguientes, rola copia de la personería del Abogado don Manuel Eduardo Morales Henríquez.-

Que a foja 32 y siguientes, el mencionado profesional, por su mandante, "Rendic Hermanos S. A., contestó la querrela y demanda civil de



indemnización de perjuicios deducida en su contra por don Marcelo Matías Henríquez Ramírez.-

Que a foja 37 y siguientes corren documentos acompañados por la denunciada y demandada y que consisten en : a) copia de sus descargos formulados el 24 de Mayo de 2013, ante la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región de la Araucanía por la citación extendida el 16 de Mayo de 2013, que rola de foja 37 a 41; b) Acta de Visita N° 001187 de 7 de Mayo de 2013, efectuada por la Oficina de Acción Sanitaria de Loncoche, que corre a foja 42; c) Lista de Chequeo - Buenas Prácticas de Manufactura y anexo, confeccionado por dicha Oficina el 7 de Mayo de 2013, que rola a foja 43 a 46; d) Acta de Visita N° 001190 de 16 de Mayo de 2013, efectuada por la Oficina de Acción Sanitaria de Loncoche, que corre a foja 47; y e) Informe Análisis Investigación de Denuncias - ETA N° 1247884 de 19 de Abril de 2013, que concluyó que la masa presentaba cuerpos extraños de color pardo obscuro, consistencia dura, de dimensiones aproximadas 0,3 centímetros de largo por 0,2 centímetros de ancho, identificados por microscopía directa, como **fecas de roedor**, que rola a foja 48.-

Que a foja 53 y siguientes, rola otra minuta de contestación de la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios, en la que la denunciada reprodujo las mismas alegaciones y defensas ya expuestas anteriormente en su contestación de foja 32 y siguientes.-

Que a foja 65, corre acta del comparendo de contestación y prueba que se celebró con la asistencia de ambas partes, asesoradas por sus respectivos abogados y apoderados, las que se mantuvieron en sus dichos.- El comparendo se suspendió para ser continuado el día 14 de Noviembre de 2013, a las 12:30 horas.-

Que a foja 66 vuelta, se reprogramó la continuación del comparendo para el día 4 de Febrero de 2014, a las 12:30 horas.-

Que a foja 67 y siguiente, rola copia de Comprobante de Solicitud N° 1247884 formulada por el denunciante y demandante a la Seremi de Salud de la Araucanía.-

Que a foja 69, el denunciante y demandante solicitó al Tribunal que se pida a dicha Seremi el resultado del informe y/o análisis de la muestra de pan correspondiente a la solicitud N° 1247884.-

Que a foja 73 y siguientes, corre respuesta a la Solicitud de Fiscalización e Informe de Análisis de Investigación de Denuncias - ETA, que concluyó que la masa, analizada por microscopía directa, arrojó que **presentaba fecas de roedor.-**

Que a foja 78, rola delegación de poder del abogado de la denunciada y demandada en la Abogada doña Carolina Leal Herrera.-

Que a foja 79 y siguiente, corre acta de la continuación del comparendo de contestación y prueba, que se celebró con la asistencia de ambas partes, asesoradas por sus respectivos abogados y apoderados, oportunidad en la que éstas rindieron la prueba que obra en autos.-

Que, además, ambas partes solicitaron, como medios probatorios, sendos oficios a la Sexta Comisaría de Carabineros de Loncoche y a la Seremi de Salud Araucanía Sur.-

Que a foja 82 y siguiente, rola set de cinco fotografías de trozos de pan y una boleta de compra que Carabineros de Loncoche tomó al momento de recibir la denuncia y que fue anexado al Parte N° 0391 que rola a foja 1 y siguiente.-

Que a foja 87, corre Oficio N° 0591 de 4 de Marzo de 2014, en que la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región de la Araucanía, informó al Tribunal que el 3 de Septiembre de 2013, se realizó una inspección en la panadería y otras dependencias del Supermercado Unimarc, en la que se revisó la subsanación de las observaciones realizadas en Acta de Visita N° 001187, constatándose el cumplimiento de la totalidad de éstas.-

Que a fojas 89, se trajeron los autos para resolver.-

CONSIDERANDO :

A.- EN EL ASPECTO INFRACCIONAL :

1°.- Que don **Marcelo Matías Henríquez Ramírez**, denunció ante Carabineros de Loncoche y posteriormente a foja 20 y siguientes, interpuso una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, en contra del proveedor, **Supermercados Unimarc S. A.** RUT 96.621.750-2, representado



por don **Juan Carlos Pinol Muñoz**, RUN 9.521.843-1, ambos domiciliados en Loncoche, calle Balmaceda N° 389, fundado en que el día 16 de Mayo de 2013, a las 20:59 horas, concurrió a dicho Supermercado a comprar pan y en su domicilio consumió cuatro unidades del mencionado alimento y que al día siguiente, a las 11:00 horas, mientras tomaba desayuno con Evelyn Marybel Avello Venegas, se percató que el pan tenía un sabor extraño y se divisaban unas manchas de color negro, por lo que envió un correo electrónico al supermercado en que le indicaba que el pan que había comprado el día anterior, al parecer, presentaba fecas de ratón.- Agregó que después lo llamaron por teléfono diciéndole que devolviera el pan para ser analizado por una tecnóloga médica del supermercado y que le devolverían la suma de \$ 729.- Añadió que a las 13:00 horas, trató de consumir el resto del pan y una unidad mantenía, al parecer, fecas de ratón, luego de lo cual viajó a Temuco, donde consultó con un abogado quién lo instruyó para que hiciera la denuncia ante Carabineros.- Agregó que al día subsiguiente llevó los panes al Servicio Nacional de Salud de Temuco, Departamento de Higiene Ambiental, donde le señalaron que harían los estudios y análisis correspondientes para determinar la verdadera naturaleza de los cuerpos extraños.-

2°.- Que en orden a acreditar la existencia del hecho denunciado, el denunciante se valió de los siguientes medios probatorios : **a) set** de ocho fotografías tomadas por Carabineros, en las que aparecen trozos de pan y una boleta de compra, que rolan a foja 3 y siguientes; **b) Informe** Análisis Investigación de Denuncias - Eta N° 867 de 19 de Abril de 2013, evacuado por el Laboratorio de Salud Pública Ambiental y Laboral de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región de la Araucanía, que concluyó que en la masa se detectó la presencia de cuatro cuerpos extraños, de color pardo oscuro, consistencia dura, de dimensiones aproximadas 0,3 centímetros de largo por 0,2 centímetros de ancho, identificados por microscopía directa, como **fecas de roedor**, que rola a foja 75; y **c) La testimonial** de : **1.- Evelyn Marybel Avello Venegas**, RUN 16.634.252-K, dueña de casa, domiciliada en Loncoche calle San Martín N° 531, quien interrogada y juramentada expuso: Que no recuerda la fecha, entre las 20:00 a las 22:00 horas, con su suegra, Patricia Ramírez Avello y su pareja, Marcelo Henríquez Ramírez, fue al

Supermercado Unimarc, a comprar cosas para comer y pan.- Agregó que cuando regresaron a su casa y se disponían a tomar once, se percataron que el pan, hallullas, tenía unas partículas negras y sospecharon que podría ser caca de ratón y dejaron de comer y comieron otras cosas.- Añadió que al día siguiente, entre las 10:00 y 11:00 horas, abrieron otro pan y estaba en las mismas condiciones, oportunidad en que llegó un amigo llamado Roberto Gutiérrez y les dijo que efectivamente se trataba de caca de ratón.- **2.- José Alberto Osorio Romero**, RUN 15.253.020-K, técnico en construcción, domiciliado en Loncoche calle Pasaje Los Riscos N° 0579, Villa Las Estrellas, quien interrogado y juramentado expuso : Que no recuerda la fecha, ni la hora, pero como 7 meses atrás, trabajaba en la panadería del Unimarc, pero fue despedido por término de contrato, firmó finiquito ante la Inspección del Trabajo y le pagaron todo lo que le debían.- Agregó que cuando trabajaba, con sus compañeros encontraron quintales de harina rotos, con feca de ratón y se lo comunicaron al Administrador del local, un tal Carlos y al Jefe de la panadería, don Wladimir Rozas.- Añadió que al principio éstos no lo tomaron en cuenta y después cuando llegó el Ministerio de Salud, limpiaron todas las instalaciones.- Agregó que trabajó por cuatro meses más y que después de la limpieza no observó feca de ratón.- Añadió que cuando estaba trabajando no conocía al denunciante al que conoció después de su retiro y como supo que en su pan habían salido fecas de ratón, se ofreció ayudarlo, porque estima que dice la verdad y que, como habitante de Loncoche, no le gustaría que a ninguno otro le salga el pan contaminado con feca de ratón.- **Repreguntado** el testigo expuso : Que trabajó en la panadería como 7 años y medio, hasta Abril o Mayo del año 2013.- Que vio fecas de ratón e informó a sus superiores, pero al principio no lo tomaron en cuenta y, después, cuando se supo que había una persona que había encontrado fecas en el pan, que iba a denunciar, todos se desesperaron y empezaron a limpiar, antes de que el Ministerio de Salud llegara a supervisar.- Que después de la inspección se empezaron a preocupar más, empezaron a poner trampas y llamaron a empresas de antiplagas.- Que su despido no se debió a esto y que, como es nacido y criado aquí, no le gustaría que a otra persona le pase lo mismo.- **Contrainterrogado** el testigo expuso :



Que ignora si el Supermercado contaba con los permisos sanitarios para su funcionamiento.- Que durante su permanencia en la panadería fue fiscalizado por los tecnólogos de Prosepan, empresa externa y nunca efectuaron el cierre de la panadería; y 3.- de **Roberto Enrique Gutiérrez Oberreuter**, RUN 15.252.330-0, agricultor, domiciliado en Loncoche calle Ruperto Millar N° 0190 Los Notros, quien interrogado y juramentado expuso : Que hace nueve meses aproximadamente llegó al domicilio de Matías Henríquez, alrededor de 10:30 a 11:00 de la mañana y lo primero que éste hizo fue mostrarle y contarle que le había salido un pan, aparentemente, con fecas de ratón y le pasó el pan a sus manos para que lo examinara y efectivamente eran fecas de ratón, al hacer un examen, por lo cual le aconsejó que lo prudente era llevarlo al servicio de salud, para que emitiera un juicio más certero y se examine en laboratorio.- Agregó que es Biólogo en recursos naturales, por lo cual está capacitado para examinar e identificar fecas de ciertos roedores, por lo cual, al hacer el examen de campo a la muestra que tenía en sus manos, pudo constatar efectivamente que se trataba de fecas de musmusculos, que era la feca que estaba presente en el pan, cuyo nombre vulgar es laucha común.- Añadió que le aconsejó que era bueno tener un respaldo de un laboratorio.- Interrogado el testigo expuso que por su experiencia profesional el material fecal se encontraba mezclado a la masa, lo cual indica que la cocción del pan se realizó con las fecas en su interior.-

3°.- Que a su vez, la denunciada contestó la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra, en los términos que a continuación se extractan : a) Que el denunciante no ha detallado los artículos supuestamente vulnerados, sin fundar de que manera se habrían vulnerado las disposiciones de la Ley 19.496.- Que es público y notorio que su representada gira en la explotación de Supermercado, distribución, venta y comercialización de mercaderías, al amparo de la marca "Supermercado Unimarc", b) Que los hechos acaecidos no son efectivos de la manera que el denunciante señala; c) Que su representada solo tuvo conocimiento de la denuncia, cuando recibió la inspección de la Seremi de Salud, con motivo del reclamo interpuesto por el denunciante.- Que el denunciante ingresó un reclamo vía correo electrónico; se le llamó en forma telefónica de inmediato

desde el Supermercado, solicitándosele que concurriera con el producto al local, a fin de que fuera revisado por una Tecnóloga Médica, para verificar lo manifestado en su reclamo, todo a fin de dar una solución en caso, de comprobarse la infracción; d) Que el producto cuestionado, pan, es elaborado por un proveedor externo, en este caso, "Productos y Servicios Panaderos S. A.", "Prosepan S. A.", que elabora el pan apoyado por profesionales que gestionan y controlan la producción, calidad, abastecimiento, mantención de equipamiento, otorgando soporte administrativo en cada punto de la producción, entre los cuales se encuentra el establecimiento denunciado.- Por lo mismo, Unimarc y Prosepan S.A. realizan control de calidad a todos los productos que ingresan, tanto en condiciones de transporte como organolépticas, fechas de vencimientos, según instructivos internos de ambas empresas.- En el caso de la panadería, el control se realiza por el encargado de ésta, jefe de sección y por la profesional del área de alimentos de Prosepan S.A., con el apoyo del área de calidad de Unimarc; e) Que según el denunciante, éste "habría realizado la compra del producto el día 16 de Abril del presente año, consumiendo el mismo día alrededor de 4 unidades del alimento.- Al día siguiente, se percató que el pan presentaba unas "manchas de color negras", enviando un mensaje vía correo electrónico al establecimiento, donde les indicaba que el pan que había comprado el día anterior, presentaba, al parecer, "fecas" de ratón, llamándolo posteriormente del Supermercado Unimarc de Loncoche, manifestándole que devolviera el pan, para ser analizado por una Tecnóloga Médica del local comercial".- Que "posteriormente....., en circunstancias que trató de consumir lo que quedaba de pan del día anterior, se percató que en el interior de uno de ellos mantenía, al parecer, una feca de ratón...".- Que la denuncia señala que el afectado trasladó personalmente el pan al Servicio de Araucanía Sur de Temuco, para ser examinado y analizado; f) Que el denunciante realizó su reclamo ante la Seremi de Salud, presentando el alimento que correspondería al comprado en la oportunidad, el que se derivó al Laboratorio del Departamento de Acción Sanitaria Región de la Araucanía, para llevar a cabo el análisis correspondiente.- Que el 7 de Mayo del presente año, se recibió una primera visita en el local de un Inspector Sanitario, que fiscalizó, levantando un acta



que se acompañó en un otrosí de la presentación, sin levantar cargos al respecto, realizando una revisión minuciosa en todas las instalaciones, sin encontrar ningún vestigio de "fecas o roedores".- Asimismo, con motivo de la fiscalización, se efectuó una "Lista de Chequeo - Buenas Prácticas de Manufactura", en que se logró un resultado de la fiscalización, equivalente a un porcentaje de cumplimiento de 85.8 puntos, esto es, de excelencia; **g)** Que el 16 de Mayo del presente año, se recibió nuevamente la visita en el local del mismo Inspector Sanitario, levantando un acta de Fiscalización, notificando que los hechos ocurridos motivaron un Sumario Sanitario por denuncia, de lo que se emitió un Informe de Laboratorio en tal sentido y levantando citación para presentar los descargos, que fueron elaborados el 24 de Mayo de 2013 y presentados el 27 de Mayo del mismo año, según consta de su recepción conforme, sin que hasta la fecha se haya emitido resolución final al respecto.-

h) Que, a continuación, la denunciada hizo una relación detallada del procedimiento que se utiliza para la elaboración del pan; **i)** Que al momento de la inspección y fiscalización del 7 de Mayo de 2013, tanto a las bodegas como a la panadería del local, no se observó indicio de plagas, ni presencia de alimentos roídos, ni ningún producto con características organolépticas alteradas u otro problema que justifique el reclamo del cliente, verificándose que los productos se encontraban aptos para la venta; **j)** Que no es posible asegurar que la muestra entregada a la Seremi de Salud, provenga del local de su representada, toda vez que no existen datos de análisis proximal que permitan verificar la elaboración del pan con las materias extrañas encontradas y así comparar con la formulación de la receta utilizada por Prosepan para la elaboración de sus productos, situación impedida por el mismo denunciante, por su negativa a concurrir al establecimiento.- Reafirma lo manifestado, el hecho de que no se puede asegurar que la muestra entregada a la Seremi de Salud provenga del Supermercado Unimarc de Loncoche, máxime cuando de conformidad a lo consignado en el acta respectiva, el producto llegó en bolsa abierta al análisis de laboratorio, esto es, con la muestra definitivamente alterada en su transporte hacia la entidad; **k)** Que no es efectivo que la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a la Ley de Protección al Consumidor, puesto que han habido las condiciones sanitarias

necesarias, en un local de gran afluencia de público, ya que no han existido otros reclamos a ese respecto, ni menos respecto del producto cuya calidad sanitaria se discute, contrario a lo argumentado por la contraparte, no existen registros de reclamos similares al descrito en estos autos; **l)** Que esta parte contraviene la existencia de los hechos en que se fundamenta la querrela, toda vez que el obrar de su representada jamás ha dado origen a la responsabilidad contemplada en la Ley de Protección al Consumidor.- Que no es efectivo el hecho afirmado por el denunciante, dado que su representada siempre lo trató con pleno apego a lo descrito en la Ley N°19.496.- En mérito de lo expuesto y dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley N°19.496, la denunciada pidió tener por contestada la denuncia presentada en su contra y rechazarla en todas sus partes.- **En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios**, la demandada solicitó su rechazo, en razón de los siguientes fundamentos : **Hechos** : Dio por reproducidos los mismos hechos señalados al contestar la denuncia y agregó que su representada no ha infringido la Ley del Consumidor.- **En cuanto al derecho** : **ll)** Que la demanda carece de todo sustento jurídico y material, debido a que contiene una desmesurada petición de dinero, por concepto de supuestos perjuicios patrimoniales y morales, que son inexistentes; **m)** Que en materia de perjuicios, la reparación debe ser completa, o bien, igual o similar al daño causado; en otras palabras, se debe cubrir en su totalidad, asumiendo que reparar significa restituir las cosas a su estado anterior, como si éste no hubiera existido.- Por ello es que el monto deberá tener relación con la extensión del daño, si es que lo hubiere y no con la gravedad del hecho; es decir, tendrá directa relación con el ilícito civil; **n)** Que por las razones ya expuestas, la suma solicitada por concepto de perjuicios no corresponde a la realidad, reclamando en una de ellas, incluso, un supuesto daño moral.- Por lo anterior, resulta de manifiesto que la indemnización demandada no se condice con la realidad, gravedad y naturaleza de los supuestos daños que se reclaman, sino que, simplemente, se trata de un afán de lucro y desmedido, pretendiendo que su representada no sólo indemnice los supuestos daños, sino que además pague gruesas sumas de dinero por concepto de indemnizaciones de inexistentes perjuicios, todo lo cual resulta moralmente inaceptable y jurídicamente



insostenible; ñ) Que la suma indicada en la demanda, determinada en forma unilateral, resulta por completo arbitraria y carente de fundamento plausible.- En efecto, resulta de manifiesto que la indemnización demandada no se condice con la entidad, gravedad y naturaleza de los daños que se reclaman.- Así, es menester expresar que causa sorpresa lo pedido por la demandante, toda vez que carece absolutamente de vinculación con lo ocurrido, además de no corresponder a una relación causa efecto, salvo si así se acreditare.- Así, ¿dónde se obtiene el parámetro para determinar estos valores?.- En el supuesto caso de así haber ocurrido, ¿guarda proporción con los hechos ocurridos?.- Son preguntas que quedan a la luz de los hechos sin respuesta y que, aparentemente, pueden ocultar un afán de lucro desmedido; y o) Que la actora deberá acreditar fehacientemente los daños que dice haber sufrido a este respecto, cuantificando en forma efectiva su presunto menoscabo sufrido a causa de la supuesta infracción cometida, a causa de los supuestos actos de sus representados.- Con el mérito de lo expuesto, solicitó tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de su representada y rechazarla en todas sus partes, con costas.-

4º.- Que en orden a acreditar los fundamentos de sus alegaciones y defensas, la denunciada y demandada se valió de los siguientes medios probatorios : a) copia de sus **descargos** formulados el 24 de Mayo de 2013, ante la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región de la Araucanía, por la citación extendida el 16 de Mayo de 2013, que rola de foja 37 a 41; b) **Acta** de Visita N° 001187 de 7 de Mayo de 2013, efectuada por la Oficina de Acción Sanitaria de Loncoche, que corre a foja 42; c) **Lista** de Chequeo - Buenas Prácticas de Manufactura y anexo, confeccionada por dicha Oficina el 7 de Mayo de 2013, que rola a foja 43 a 46; d) **Acta** de Visita N° 001190 de 16 de Mayo de 2013, efectuada por la Oficina de Acción Sanitaria de Loncoche, que corre a foja 47; y e) **Informe** Análisis Investigación de Denuncias - ETA N° 1247884 de 19 de Abril de 2013, que concluyó que la masa presentaba cuerpos extraños de color pardo oscuro, consistencia dura, de dimensiones aproximadas 0,3 centímetros de largo por 0,2 centímetros de

ancho, identificados por microscopía directa, como **fecas de roedor**, que rola a foja 48.-

5º.- Que en cuanto a la legislación aplicable al caso sub-lite, el artículo 1º, Nº 1 de la Ley Nº 19.496, expresamente prescribe que para los efectos de esta ley se entenderá por : “**consumidores** o usuarios : las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.-

6º.- Que a juicio del sentenciador, al tenor de la referida definición legal, aparece de manifiesto que el denunciante y demandante don **Marcelo Matías Henríquez Ramírez**, tiene la calidad de **consumidor**, por ser el destinatario final del producto deficiente en su elaboración que fue adquirido en el establecimiento comercial de la denunciada.-

7º.- Que, a su vez, de acuerdo al artículo 3º, letra d) de la Ley Nº 19.496, son derechos y deberes básicos del consumidor : “la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”.-

8º.- Que, consecuente con lo anterior y con el mérito del resultado del informe de laboratorio acompañado por ambas partes a foja 48 y 75, que concluyó que la masa presentaba cuerpos extraños, de color pardo, consistencia dura, identificados como **fecas de roedor** el sentenciador, apreciando la prueba y los antecedentes de la causa, de a cuerdo con las reglas de la sana crítica, **acogerá** la denuncia de autos y **sancionará a la denunciada** por expender un producto que presentaba elementos extraños en su interior y que a todas luces demostraba una deficiente elaboración, ajena a su esencia natural, hecho que infringió las normas legales precitadas.-

9º.- Que, a mayor abundamiento, el resultado del referido informe de laboratorio, acompañado por las partes a foja 48 y 75, aparece corroborado con los dichos de los testigos Evelyn Marybel Avello Venegas; José Alberto Osorio Romero y Roberto Enrique Gutiérrez Oberreuter, que declararon a foja 79 y siguientes.-

10º.- Que a su turno, el artículo 23 del mencionado cuerpo legal, sanciona dicha infracción y al respecto dispone que : “Comete infracción a las

r
d
ar



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.-

11°.- Que el artículo 24 de la citada Ley, dispone que “las infracciones serán sancionadas con multa de hasta **50 unidades tributarias mensuales**, si no tuvieran señalada una sanción diferente”.-

B.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL :

12°.- Que a foja 20 y siguientes, don **Marcelo Matías Henríquez Ramírez**, ya individualizado, en su calidad de **consumidor**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **Supermercados Unimarc S. A.**, representado por don **Juan Carlos Pinol Muñoz**, ambos ya individualizados, con el fin de que se le indemnicen perjuicios, por los siguientes conceptos : **a)** por daño material, la suma de \$ 729; **b)** por movilización y días no trabajados, la suma de \$ 300.000 y **c)** por daño moral, la suma de \$ 6.000.000, más reajustes, intereses y costas, fundado en el artículo 3°, letra e) de la Ley N° 19.496.-

13°.- Que en orden a acreditar los fundamentos de su demanda civil, el actor se valió de la misma prueba instrumental y testimonial que rolan a foja 75 y 79 y siguientes, respectivamente y que ya se relacionaron en el considerando segundo que antecede.-

14°.- Que, a su vez, el demandado civil, Supermercados Unimarc S. A., a foja 32 y siguientes, opuso las mismas alegaciones y defensas ya señaladas en el considerando cuarto que antecede y solicitó el rechazo de la demanda, con costas.-

15°.- Que, como ya se estableció, la demandada rindió la prueba instrumental agregada a foja 48, a la que el sentenciador le reconoce valor probatorio, ya que se trata del informe de laboratorio, que concluyó que la masa presentaba cuerpos extraños de color pardo oscuro, consistencia dura, de dimensiones aproximadas 0,3 centímetros de largo por 0,2 centímetros de ancho, identificados por microscopía directa, como **fecas de roedor**.-

16º.- Que, consecuente con lo anterior, el sentenciador, apreciando la prueba y los antecedentes de la causa, de a cuerdo con las reglas de la sana crítica, **acogerá** parcialmente la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el actor a foja 20 y siguientes, en contra de la mencionada demandada.-

17º.- Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º letra e) de la Ley Nº 19.496, es **derecho básico del consumidor** ser reparado e indemnizado adecuada y oportunamente de todos los **daños materiales y morales** en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.-

18º.- Que según la jurisprudencia, el concepto de **daño moral** en el contexto de la Ley de Protección al Consumidor, tiene su fundamento "en la propia naturaleza afectiva del ser humano y se produce siempre que una persona sufre un menoscabo físico o psíquico como consecuencia de un hecho externo que le ha producido aflicción y sobre la base de los antecedentes a que ha hecho referencia el tribunal, quedando al criterio del tribunal fijar su monto".- Fallo de la Corte de Apelaciones de Arica, dictado el 8 de Febrero de 2012, recaído en causa Ingreso de Policía Local Nº 3-2012.-

19º.- Que, consecuente con lo anterior, el sentenciador fija **prudencialmente** el monto de la indemnización solicitada por el actor en las siguientes sumas : **a)** por daño material, la suma de \$ 739; y **b)** por daño moral, la suma de \$ 2.500.000, lo que hace un total de \$ **2.500.739.-**

20º.- Que el sentenciador rechaza indemnizar los gastos de movilización y días no trabajados, toda vez que el actor no rindió prueba alguna al respecto.-

21º.- Que, consecuente con lo anterior, el sentenciador condenará a la demandada a pagar al actor, por concepto de indemnización de perjuicios, la suma única y total de \$ **2.500.739.-**

22º.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.-

Y vistos, además, las facultades que confieren las Leyes Nº 15.231 y 18.287, lo dispuesto en la Ley Nº 19.496 y apreciando la prueba y los



antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, como lo faculta el artículo 14 de la Ley N° 128.287, **SE DECLARA :**

1°.- Que **SE CONDENA** a la empresa **RENDIC HERMANOS S. A.** RUT 81.537.600-5, en su calidad de propietaria del **SUPERMERCADO UNIMARC**, RUT 96.621.750-2, representada para estos efectos por el Administrador de dicho Local, don **JUAN CARLOS PINOL MUÑOZ**, ya individualizado, a pagar una multa a beneficio municipal ascendente a **CUARENTA Y CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por **permitir** que su panadería expendía pan hallulla con cuerpos extraños en su interior, que después de ser analizados en laboratorio fueron identificados como **fecas de roedor**, lo que demuestra una deficiente elaboración, ajena a su esencia natural, infringiendo las normas legales precitadas, hecho ocurrido el día 16 de Abril de 2013, a las 20:59 horas, al interior del referido establecimiento comercial, ubicado en Avenida Balmaceda N° 389 de esta ciudad y comuna de Loncoche.-

Si la infractora no paga la multa dentro de plazo legal, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal.-

2°.- Que se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **Marcelo Matías Henríquez Ramírez**, en contra de **Rendic Hermanos S. A. y Supermercados Unimarc S. A.**, tan solo en cuanto los demandados deberán pagar al actor, en forma solidaria, las siguientes sumas : a) por concepto de daño material, la suma de \$ 739; y b) por concepto de daño moral, la suma de \$ 2.500.000.-

3°.- Que las referidas sumas deberán pagarse reajustadas conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha en que se cometió la infracción y la del pago efectivo de la indemnización fijada en autos, sirviendo de base para este cálculo el índice del día 1 de Abril de 2013 y el del último día del mes inmediatamente anterior a la fecha del pago efectivo, con más intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la denuncia y la de su pago efectivo, según liquidación que deberá practicar la Secretaria del Tribunal.-

4°.- Que **SE CONDENA** a la parte denunciada y demandada a pagar las costas de la causa.-

5°.- **DESÍGNASE** a la funcionaria doña **JANET DEL CARMEN CONTRERAS TORRES**, para que practique las notificaciones que en derecho correspondan.-

Notifíquese y ejecutoriada archívese.-

Rol N° 67.065.-



Resolvió don **CARLOS BARRÍA AGUILAR**, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Loncoche.- Autoriza doña **MARIBEL CAMPOS SÁNCHEZ**, Secretaria Titular.-

