

Temuco, veintiséis de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS.-

A fojas 1 y 2 corre denuncia efectuada por don **RAÚL ALEJANDRO BURGOS CASTILLO** ante Carabineros de Chile, que da cuenta del mala prestación de servicios el día 13 de mayo de 2015, al interior del Supermercado Líder Express, ubicado en Avenida Manuel Recabarren N° 02320, de la ciudad de Temuco.

A fojas 25 corre declaración prestada por don **RAÚL ALEJANDRO BURGOS CASTILLO**, soltero, 37 años, chileno, Independiente, cédula nacional identidad N° 13.402.868-8, domiciliado en Temuco, Bulnes N° 815, oficina 608, quien ratifica la denuncia.

A fojas 30 y siguientes, el abogado **GUSTAVO OCHAGAVÍA URRUTIA**, formula descargos en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA.**

A fojas 34 y siguientes corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por don **RAÚL ALEJANDRO BURGOS CASTILLO**, ya individualizado, en contra de Supermercado "Lider Express" o "Express Lider", con domicilio Temuco, Avenida Manuel Recabarren nro. 02320, representada para estos efectos por su jefe de local, don VICTOR CARO, del mismo domicilio.

A fojas 43 y siguientes, don **CLAUDIO CONEJEROS LÓPEZ**, abogado, en representación de don Raúl Alejandro Burgos Castillo, complementa y rectifica la querella infraccional y la demanda civil.

A fojas 50 y siguientes, don **GUSTAVO OCHAGAVÍA URRUTIA**, en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA.** contesta querella y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en contra de su representada.

A fojas 53 y siguientes corre comprendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia personal de don **RAÚL ALEJANDRO BURGOS CASTILLO** y de su apoderada **MABEL LEIVA ZAMBRANO**, y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderado don **RODRIGO ALEJANDRO GÓMEZ ANDEREYA**.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

1.- Que se ha iniciado causa Rol 234.025-J, en virtud de la denuncia realizada ante Carabineros por don **RAÚL ALEJANDRO BURGOS CASTILLO**, en contra de Supermercado Lider Express, que corre a fojas 1, la que fue ratificada ante el Tribunal a fojas 25, fundada en los siguientes hechos: el día 13 de mayo de 2015, a las 19:30 concurrió hasta el Supermercado Express de Líder, ubicado en Avenida Recabarren Nro. 02320, de la ciudad de Temuco, donde se dirigió hasta la sección de Carnes, y al acercarse hasta el muestrario, se percató que habían carnes de vacuno selladas al vacío, corte punta de paleta a la parrilla, a un precio total, que le acomodaba a su presupuesto, por lo que procedió a elegir 8 piezas en total, las que juntas daban un total de \$8.400.- aproximadamente; que

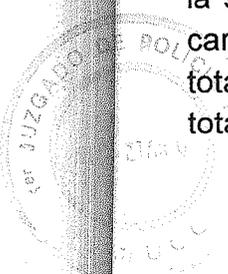
Reserva

60-

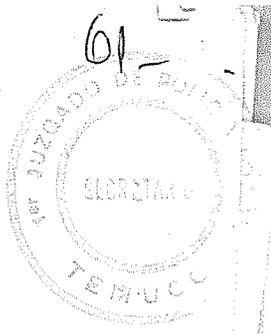
REGISTRO DE SENTENCIAS

29 DIC. 2017

REGION DE LA ARAUCANIA

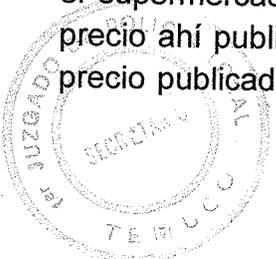


Deserby
una

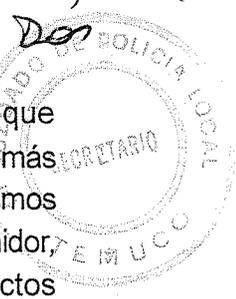


posteriormente al pasar por caja, la cajera le señala arbitrariamente que no puede pagar el precio del etiquetado, toda vez que éste era muy bajo y no coincidía con el precio que aparecía en la pantalla de su computador, el cual era mucho más elevado; que las 8 piezas sumaban un monto superior a los \$80.000.- Dice que le señaló que se debe respetar el precio publicado en cada producto y que los errores administrativos y diferencias de precios son de cargo de la empresa y no pueden afectar al consumidor; que el precio de los productos ofrecidos en el Supermercado no pueden inducir a error al momento de comprar, y le señaló que leyera en su presencia cuantos dígitos numéricos podía leer claramente en el etiquetado. Le contesta que tres dígitos en algunas piezas y en otras cuatro dígitos, pero que de todas maneras no podía aceptarle pagar el precio que aparecía claramente etiquetado. Unos momentos más tarde aparece el encargado de local en ese momento, don Pedro Valdés Rosales, quien al recibir su queja le señala y reconoce que se trata de un error administración en la fijación del precio del producto, y le dice que nunca podría encontrar una carne tan barata en el mercado, así que él debía como cliente asumir que estaba mal etiquetado el precio y que por eso no aceptaría que él pagara el precio del rotulado. Afirma que también se le dijo que el derecho a seleccionar el producto no puede limitarse y menos aún prohibirse, y lo que impulsa a elegir es el precio total del etiquetado, el precio que oferta seriamente y que él aceptó comprar y pagar por el producto. Este encargado reconoce que los dígitos son claros, pero que solo permitirían comprar una pieza de carne y no los 8 productos seleccionados. Finalmente le negaron la compra total de los productos, retirándolos de la caja en contra de su voluntad. Ante esta situación llamó enseguida a Carabineros quienes llegaron al lugar adoptando el procedimiento de rigor.

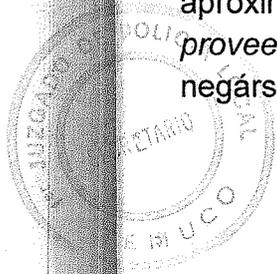
2.- Que, seguidamente a fojas 34 y siguientes, y rectificación y complementación de fojas 43, corre querrela infraccional deducida por don RAÚL ALEJANDRO BURGOS CASTILLO, ya individualizado, en contra de SUPERMERCADO "LÍDER EXPRESS" O EXPRESS DE LÍDER, representado para los efectos de esta ley en cualquier persona que haga las veces o se presente como administrador o encargado o quien lo reemplace en el cargo o quien ejerza las labores de administración del supermercado, fundado en los mismos hechos relatados en la denuncia y que reproduce en la acción infraccional del modo que se indica a continuación: que el día 13 de mayo del 2015, aproximadamente a las 19:30 horas, ingresó al interior del Supermercado "Express de líder" a comprar carne para una celebración ese día. Al llegar a dicho sector y elegir la carne a comprar, se percató de que existían piezas de carnes de vacuno de corte punta de paleta selladas al vacío, a un precio total, que le acomodaba a su presupuesto, así que procedió a elegir 8 de esas piezas. En cada una de ella se expresaban como "precio total" con su respectivo símbolo monetario en pesos chilenos (\$) fijado antes del precio, los siguientes valores en forma clara y puntual: En Piezas de carne de vacuno: Pieza 1.-\$ 676.-Pieza 3.- \$1175.- Pieza 5.- \$1302.- Pieza 7.-\$1210.- Pieza 2.- \$ 708.-Pieza 4.- \$ 894.- Pieza 6.- \$ 1307.- Pieza 8.- \$1105.-Sumando todas las piezas de carne, arrojaba un precio total de un poco más de \$8.400.- (ocho mil cuatrocientos pesos) aproximadamente. Ante dichos precios, explícitamente publicados y ofrecidos por el supermercado, procedió a pasarlos por caja, con el objeto de pagarlos en el precio ahí publicado, momento en que la cajera le señala que no puede pagar el precio publicado en la etiqueta de los productos, ya que existe un error administrativo



Derivado 7 02-



de rotulación de la empresa y que debe pagar otros precios mucho más altos, y que eran los que aparecían en la pantalla de su computador; y que sumaban en total más de \$84.000 aproximadamente. Continúa expresando cual fue su reacción en los mismos términos que relató a fojas 25. Insiste que señaló al encargado, que como consumidor, no puede andar cuestionando la veracidad de cada precio fijado en los productos que coloca el supermercado, y andar con una calculadora multiplicando precio versus kg. para establecer la veracidad de lo publicado, ya que lo que impulsa a elegir y decidir, por un producto es el precio total etiquetado es decir, el precio que el supermercado oferta seriamente y que yo acepto comprar y pagar por el, ya que debe existir una relación de confianza entre el vendedor y el consumidor, en la compra de los productos ofrecidos por él. Reitera que el encargado reconoció el error, pero le señala, que solo podía llevar 1 (una) de las piezas de carne y no las 8 ocho piezas de carne que había seleccionado y que él quería pagar, imponiéndole la limitación en la compra de las demás piezas de carne, aduciendo que existe una limitación impuesta por el supermercado para la compra de carne y que no podía llevar más de 10 productos iguales. Le respondió que esa limitación no le afecta, y que no aparece publicada en ningún lugar del supermercado. Ante esto, sin mediar palabras se retira de la caja, indignado y lo deja solo con las cajas. En ese momento pidió llamar al gerente del local, y éste al llegar le indicó que no aceptaría el pago de los precios rotulados expresa y claramente en las piezas de carne y al reconoce el error de fijación del precio, habría terminado desmintiendo, todo lo que su subalterno había reconocido expresamente y simplemente se apodera de todas las piezas de carne, sin su consentimiento y se las lleva hacia el interior del supermercado, incluso ante su oposición, y en un acto "matónesco" le prohíbe pagarlas y llevárselas. Luego, cuando llega Carabineros de Chile, les señala expresamente Carabineros de Chile, que él, junto a otros empleados del supermercado, se llevaron las 8 piezas de carne, para la mantención en frío de la carne, pero nunca, las volvió a exhibir ante Carabineros de Chile, quienes solo vieron las fotografías y nunca le permitieron comprarlas. **EL DERECHO.-** Sostiene el querellante que existen claramente reiteradas vulneraciones a los derechos garantizados por la ley del consumidor a saber: **Artículo 1º n° 4)** publicidad: "la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir un bien". Se indica que existiría una infracción en cuanto a la publicidad en la venta del bien ofrecido, que no se respeta por la empresa, ya que existe una etiqueta pegada en el producto "por el propio proveedor del bien", que da cuenta de la publicidad en el ofrecimiento de éste, en las condiciones formuladas en ella y con el precio final expresado en dígitos numéricos claramente visibles y especificados; **Artículo 3º**, que indica son derechos básicos de consumidor: **letra a) la libre elección del bien o servicio.** Dice que el encargado de local no permite elegir los productos que él quiere, y menos aún pagarlos por caja, señalando que estas rotulaciones son erróneas, y que puedo elegir otros de precios más altos, pero no los seleccionados; **Letra b) el derecho a una información veraz y oportuna sobre bienes y servicios ofrecidos, su precio y otras características relevantes del producto.** Infringe esta norma, ya que se le entrega a los consumidores una falsa, fijando un precio total diferente al que se refleja al momento de pagar en las cajas de pago, y cambian el precio unilateralmente, aduciendo que es un error de la empresa y que se debe pagar un precio mayor, y que suma en total \$84.000.- aproximadamente. **Letra c) el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.** Existe una discriminación arbitraria tácita, al negársele la atención y prohibirle comprar y pagar por los productos que



Derecho 63 -
Tres



seleccione libremente y cuyo precio total aparecía claramente especificado en la etiqueta pegada por ellos en el producto, sin fundamento alguno, más que el señalar que el sistema no registraría el precio total que se exhibía claramente en los productos seleccionados, tanto es así, que se llevaron en contra de su voluntad los productos hacia el interior del local y lo dejaron en la caja de pago sin productos y nunca pudo comprar; **Artículo 13:** *Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes a la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros, en las condiciones ofrecidas, ya que el encargado de local de ese momento, sin un fundamento plausible y con abierto desconocimiento de las normas del consumidor o simplemente a sabiendas, se niega a vender, además, le prohíbe la posibilidad de comprar los productos que seleccionó, en los que aparecía incorporado puntualmente y en forma clara en su etiqueta un valor total en pesos de moneda nacional, que ellos ofrecieron sin limitación de ninguna especie. Se agrega que a tanto llega su negativa de venta, que el propio encargado de local, se apoderó y llevó desde la caja las 8 piezas de carne, en contra de su voluntad, en un momento de descuido y dichos productos nunca más aparecieron a su disposición. También se dice que luego a través de una de las empleadas, le informaron que lo hicieron con fines de almacenamiento y conservación, pero nunca volvieron a estar disponibles para que él los volviera a ubicar y comprar; **Artículo 18:** *constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado. Se alega que este tipo de prácticas rompe por completo la relación de confianza que debe existir entre un proveedor de un bien o servicio y el consumidor de ese bien en la adquisición de los productos, esto atenta contra la esencia de la formación y cumplimiento de los contratos. Tampoco es posible que ciertos puntos o signos no verificables de la simple lectura, detrás del precio total, sirvan para presumir que el precio no es real y que existe un equívoco a sabiendas o con negligencia, de la empresa proveedora del bien y que la responsabilidad en la verificación y corroboración del real precio este radicada en el consumidor, ya que es el proveedor de los bienes o servicios quien debe cumplir con su obligación impuesta por la ley, esto es el deber de etiquetar correctamente, el precio en cada producto; **Artículo 23:** *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. En la cantidad, peso del respectivo bien; **Artículo 28:** *Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el que a sabiendas o debiendo saberlo induce a error o engaño respecto de...* **Letra d)** El precio del bien... como es el caso explicado en el exordio; **Artículo 30 inc. 2º:** El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección; **Artículo 30 inc. 5º:** *El monto del precio deberá comprender el valor total del bien;* **Artículo 35 inc. 2º:** *En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo este disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento de lo ofrecido. Solicita el actor, en base a lo indicado, declarar la admisible la acción infraccional y acogerla a tramitación y ordenar que deberá cumplir en los términos del art. 35 inc. final de la Ley 19.496, procediéndose cumplimiento forzado de lo ofrecido, en términos de permitir compraventa de esas piezas de carne y respetar el precio y etiquetado en cada una de las piezas (que consta en juicio) por los kilos que aparecen descritos en la etiqueta de cada una de las piezas de carne, y en****



definitiva, condenarlos al máximo de la sanción que establece la ley para este tipo de conductas, todo ello con costas del juicio.

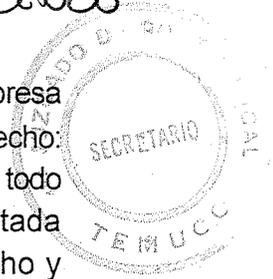
Reservado
Crischo
SECRETARÍA DE POLICIA
TERMUCU

3.- Que a fojas 30 corre descargos formulados por el abogado **GUSTAVO ANDRÉS OCHAGAVÍA URRUTIA**, en representación de la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LTDA**, solicitando el rechazo de la denuncia, desde que, en primer término, el art. 3º letra b) de la Ley N° 19.496, señala que el consumidor tiene el "derecho a una información veraz y oportuna", como asimismo, el deber a "informarse responsablemente de ellos", disposición la cual se ha cumplido cabalmente como pasará a explicarse más adelante. En efecto, de acuerdo a una simple lectura de todas las etiquetas de las carnes acompañadas por el propio denunciante, es fácilmente deducible que: a) Escogió un trozo de carne "V PUNTA PALETA URUGUAY", donde la información claramente destaca: Contenido Unidad - 1.355 Kgs. y Precio Unitario \$4.990/Kg. Baste una simple operación aritmética (multiplicación) con la información otorgada en el etiquetado, para fácilmente deducir que 1,355 kilogramos de dicha punta paleta, a \$ 4.990 por kilogramo, da un valor de \$6.761,45. El etiquetado no alcanza a completar el último dígito (así como tampoco la palabra "PALE(TA)"); b) Escogió un trozo de carne "V PUNTA PALETA URUGUAY", donde la información claramente destaca: Contenido Unidad - 1,420 Kgs. y Precio unitario - \$4.990/Kg, basta una simple operación aritmética (multiplicación) con la información otorgada en el etiquetado, para fácilmente deducir que 1,420 kilogramos de dicha punta paleta, a \$4.990 por kilogramo, da un valor de \$7.085,8. El etiquetado no alcanza a completar el último dígito (así como tampoco la palabra "PAL[ETA]"); c) Escogió un trozo de carne "V SOBRECOST[I]LLA BRASIL", donde la información claramente destaca: Contenido Unidad - 2,905 Kg. y Precio Unitario - \$4.500/Kg. Baste una simple operación aritmética (multiplicación) con la información otorgada en el etiquetado, para fácilmente deducir que 2,905 kilogramos de dicha punta paleta, a \$ 4.500 por kilogramo, da un valor de \$13.072,5. El etiquetado no alcanza a completar el último dígito (así como tampoco la palabra "SOBRECOST[I]LLA"); d) Escogió un trozo de carne "V PUNTA PAL[ETA] URUGUAY", donde la información claramente destaca: Contenido Unidad 2,425 Kgs. y Precio Unitario \$ 4.990/Kg. Baste una simple operación aritmética (multiplicación) con la información otorgada en el etiquetado, para fácilmente deducir que 2,425 kilogramos de dicha punta paleta, a \$4.990 por kilogramo, da un valor de \$12.100,75. El etiquetado no alcanza a completar el último dígito así como tampoco la palabra "PALETA]". Dicho todo lo anterior, se sostiene que no sería efectivo que su representada arbitrariamente no haya aceptado el pago que supuestamente quería hacer el denunciante por la ya mencionada compra de carne. Por el contrario, sólo pidió que se pagara el justo precio que correspondía, de acuerdo al precio unitario por kilogramo que correspondía. No resulta efectivo, como lo señala el denunciante, que no coincidía el precio indicado en el propio etiquetado, dadas las argumentaciones ya expuestas en este descargo. Así, lejos de lo indicado por el denunciante, se respetó el precio indicado en cada producto. Por último, se sostiene que el denunciante señala en su escrito, haber tenido la intención de adquirir "ocho" piezas de carne, pero de ello no habría constancia en el proceso, más aún: muchas fotografías que acompaña, están repetidas unas con otras (pues coincide el valor unitario, el peso de la carne y la hora de etiquetado). Es al amparo de lo dispuesto en la propia Ley N° 19.496, como los argumentos ya vertidos, que esta parte tiene a bien solicitar a Usía, dictar sentencia absolutoria en la presente causa, por cuanto no se ha vulnerado disposición legal alguna.

Seguidamente, a fojas 50 y ss. don **GUSTAVO OCHAGAVÍA URRUTÍA**, abogado en representación de la empresa Administradora de Supermercados Express Limitada, contesta querrela infraccional interpuesta por don **RAÚL ALEJANDRO**

SECRETARÍA DE POLICIA
TERMUCU

Reservado
Civico



BURGOS CASTILLO, solicitando sea rechazada en todas sus partes, con expresa condenación en costas, conforme a los siguientes argumentos de hecho y de derecho: Actuar de su representada y administradora de créditos comerciales Presto S.A. en todo momento ajustado y conforme a derecho. Primeramente, señala que su representada no ha cometido infracción alguna, en consideración a los argumentos de hecho y de derecho que expresara al formular los descargos y que reproduce en esta parte, conforme lo cual reitera que no resulta efectivo que su representada arbitrariamente no haya aceptado el pago que supuestamente quería realizar el querellante y tampoco que no coincidiera el precio indicado en el propio etiquetado, dadas las explicaciones ya latamente señaladas. Se afirma que lejos de lo indicado por el querellante, su representada en todo momento respetó el precio indicado en cada producto. En cuanto a las disposiciones legales de la Ley N° 19.496 señaladas en la querella, se afirma que en ningún momento existió trato discriminatorio, o negación injustificada de venta, o cobro de un precio superior al exhibido, o engaño en el precio del producto, o rehusarse a cumplir lo ofrecido; que simplemente, por parte del supermercado, se exigió el pago del producto, tal y como el propio etiquetado indicaba, de acuerdo al precio unitario por kilogramo de carne que se ofrecía, información la cual se contenía claramente señalada en cada uno de los envases de; repitiendo, como lo hiciera en los descargos que el artículo 23 citado en la querella exige menoscabo para que se configure. En síntesis, asegura que no se configura infracción alguna a la Ley de Defensa del Consumidor y muy por el contrario, el obrar de su representada se ajustó en todo momento a derecho.

4.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba documental: **ratificando en audiencia un set 20 fotografías del producto en cuestión, de fojas 5 a la 24.**

5.- Que la parte querellante y demandante civil rindió prueba testimonial mediante declaración de fojas 53 y siguientes, de don **SERGIO LEOPOLDO VALENZUELA SÁEZ**, C.N.I. N° 9.727.049-K, divorciado, 50 años, egresado de derecho, domiciliado en la comuna de Temuco, calle Lynch N° 659, quien juramentado expuso que el día 13 de mayo de 2015, a las 19:30 horas aproximadamente, en circunstancia que se encontraba en unos de los pasillos del supermercado Líder Express de la ciudad de Temuco, ubicado en Avenida Recabarren, cerca de la Coca Cola, pasado Javiera Carrera, se encontró casualmente en uno de los pasillos del supermercado con Raúl Burgos, quienes fueron compañeros de algunos ramos de la universidad, luego de saludarse, lo acompañó a comprar mientras conversaban, luego al terminar se dirigieron juntos a la caja pasando Raúl primero que él, cuando le tocó sacar sus productos a Raúl se produjo una taca en la caja y se armó una discusión entre la cajera y Raúl, relacionado con que ella no quería procesar unos productos que Raúl llevaba en su carro, que se trataba de ocho paquetes de carne selladas al vacío, aduciendo que el precio que estaba marcado no era el precio de ventas, como se armó ese alegato él se acercó y pudo ver que todos los trozos de carne comprados por Raúl Burgos eran de montos pequeños algo así como \$890, \$840, monto de tres dígitos, después de eso la cajera llamó a otro señor que dijo ser encargado de la sección de carnicería no sabe su nombre, al cual la cajera y el comprador le explicaron lo que sucedía y ese hombre dijo que ese no era el precio de la carne, que como podía ser tan desubicado para pretender comprar carne en esos precios luego de otra discusión aceptó el encargado de carnicería que si bien es cierto ese era el precio no podría



llevar más de 10 trozos, al momento de contar los trozos resulto ser que eran 8, pero en ese momento llego un señor que dijo ser el jefe como un administrador del local y tras varias discusiones desautorizó al encargado de carnicería y se negó a que la compra se hiciera, en ese momento llamó a los guardias, llegaron al lugar creo que la cantidad de tres guardia los cuales se pusieron encima de Raúl en tono amenazante impidiéndole pasar por la caja también se acercaron otras cajas del lado y comenzaron a burlarse del cliente hablando fuerte y diciendo que era un desubicado y que no tenia criterio al tiempo que el administrador lo trato con mucha prepotencia alzándole la voz y diciéndole que no le iba a vender los productos, en ese momento el administrador tomó los trozos de carne los puso en un carro y los sacó del lugar, casi corriendo como arrancándose diciendo que tenía que guardarlos urgente porque en pocos minutos se podría echar a perder a esa altura ya habían en la caja otras personas mirando, puesto que con todo el escándalo que se produjo daba la impresión de que Raúl se estaba robando algo que no quería pagar porque lo trataban de una manera descortés prepotente, los guardia lo rodeaban y se ponían casi encima de él, como cuando se quiere detener a un delincuente, la gente de las otras cajas se empezó acercar y vio a Raúl muy avergonzado su cara estaba roja, estaba muy nervioso y como él estaba detrás de Raúl, le dijo que podía hacer y él le dijo que lo que correspondía era que llamara a Carabineros para que constatará el hecho e hiciera la denuncia, desgraciadamente él no pudo seguir esperando porque tenía compromisos solamente vio que llamó a Carabineros y se tuvo que retirar, donde ya habían transcurrido cerca de 1 hora de los acontecimientos cuando se fue.

6.-Que de acuerdo al mérito de los antecedentes se encuentra establecido y no controvertido por la parte querellante, que el denunciante y querellante Raúl Alejandro Burgos Castillo, concurrió al Supermercado Líder Express ubicado en nuestra ciudad, Avenida Manuel Recabarren 02320, donde no pudo adquirir las piezas de carne que refiere en su querrella y demanda, en razón de que el supermercado querellado no quiso respetar el precio total de cada producto en los términos en que éste aparecía consignado en sus respectivas etiquetas.

7.- Que no se controvierte tampoco que las piezas de carne respecto de las que se produjo el problema, corresponden a las que aparecen en las fotografías que corre a fojas 5,6,7,8,9,10,11, 12, 13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23 y 24, acompañadas como única prueba documental por la parte que acciona, las que no fueron objetadas

8.- **Que conforme al mérito de la documental precedente, se aprecia que el precio de los productos se encuentra determinado y exhibido de dos maneras, tal y como lo indica la ley, a saber: a) se consigna el valor por kilogramo de la carne, antecedido de su peso y b) se consigna el precio total de la pieza de carne.**

9.- Que igualmente se aprecia de la citada documental hecha valer por la parte querellante, que el precio determinado de la manera indicada no es coherente entre sí, pues pesando más de un kilo cada una de las piezas de carne que dice el actor pretendió adquirir, y siendo el peso por kilo en todos los casos superior a \$ 4.500, en la mayoría \$ 4.990, resulta imposible que alguna de las piezas de carne tuviera un precio inferior a esos \$ 4.500 pesos o \$ 4.990, como alega el demandante.



Desemb. - 69, -
siele



10.- De lo anterior resulta elocuente que existe un error en el etiquetado de los precios de los productos, a lo que debe sumarse el hecho de que el actor, consumidor del producto por cantidades y por lo mismo conocedor de su precio ordinario, no pudo sino percatarse, máxime cuando aparece de las fotografías que el etiquetado tiene un corte en el extremo derecho que deja fuera parte del precio. Especialmente se aprecia esta circunstancia de la fotografía de fojas 21, en que se vislumbra parte del último número que corresponde al precio total, que por ello no aparece en su totalidad y que origina el problema planteado.

11.- Que es ésta la situación de hecho que ha acontecido en la especie, desde cuya perspectiva la juzgadora concluye que no estamos ante una negación arbitraria de respeto al precio de un producto, como pretende el actor, sino que ante un error en la consignación del mismo, que no puede considerarse que afecte la información que exige la ley para que el consumidor ejerza su opción de compra, pues como se expuso en su oportunidad el precio se consignó de dos maneras distintas, infiriéndose claramente de una de ellas.

12.- Que por lo indicado y atenta a la buena fe que debe regir en las relaciones contractuales del Derecho Privado, conducta que es exigible a todas las partes de una relación jurídica, y donde la vulnerabilidad de una de ellas, como ocurre en los actos de consumo, no le exime de su aplicación, **se desechará la querrela en los términos en que se ha entablado.**

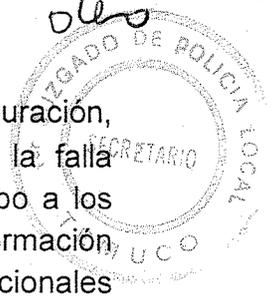
Ello porque además de lo reseñado, no se aprecia antecedente alguno que permita a la juzgadora entender algún error que sea plausible de haber sufrido el actor, que como se dijo es conocedor del producto que intenta comparar en cantidades, en razón del defecto del etiquetado. Claramente, el precio estaba consignado de las dos maneras que indica la ley, contradictorias entre sí, no resultando atendible, de acuerdo a los parámetros objetivos de la conducta esperable de un consumidor medio, se pretenda la aplicación del precio irrisorio, respecto del que efectivamente corresponde, pues ello contraría la buena fe, tal como ya se indicara.

13.- Que sin perjuicio de lo señalado, estima la juzgadora que el establecimiento querrellado sí incurrió en infracción al artículo 23 de la ley 19.496, en el que se señala: *"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"*.

Dicha infracción sí se estima configurada con los hechos denunciados, por lo que serán calificados conforme a este precepto, por aparecer acreditado que el supermercado denunciado *cometió fallas en el etiquetado de los precios de los productos que ofrece en sus anaqueles y góndolas, obrando con negligencia. Tal como se reconoce por el proveedor, la situación se produjo por errores que bien se califican de administrativos. Ellos solo son atribuibles a un descuido que no se condice con el profesionalismo que es exigible a este tipo de establecimientos, atento el giro que desarrollan, en que la claridad de los precios de los productos que venden es necesaria al debido desenvolvimiento de las relaciones de consumo. Este razonamiento permite calificar debidamente los hechos y dar así lugar al denuncia de fojas 1, como se indicará.*



secretary - 68 -



14.- Que en cuanto al menoscabo que la figura exige para su configuración, contrariamente a los sostenido por el supermercado, quien lo niega, la falla detectada en su comportamiento naturalmente ha causado un menoscabo a los intereses generales de los consumidores, que deben contar con una información clara y expedita, que no les exija dobles lecturas e interpretaciones adicionales que dificulten o entrapen de alguna manera su decisión de compra, por lo que será condado de la manera que se indicará.

15.- Que los restantes antecedentes en nada alteran las conclusiones precedentes, desde que la otra prueba rendida por el actor consistió en la testimonial que fue descrita en el motivo quinto, la que ninguna convicción logra en el Tribunal, por no ser acorde lo relatado con la realidad de las cosas establecida con la sola prueba documental. Además y muy especialmente se desechará esta prueba, porque no se divisa la razón por la que un testigo tan informado como se desprende del relato de don Sergio Valenzuela Saez que compareció a fojas 53 , no haya sido individualizado por el querellante, por mucho que no haya esta presente, al estampar su denuncia ante Carabineros. El parte indica con total claridad : " **TESTIGOS. No hay**".-

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

16.- Que a fojas 34 y siguientes y rectificación de fojas 43, don **RAÚL ALEJANDRO BURGOS CASTILLO**, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra **SUPERMERCADO EXPRESS DE LÍDER**, teniendo como fundamento los mismos hechos y cuestiones de derecho indicadas, representado para estos efectos por don Víctor Caro, administrador o encargado de dicho supermercado o quien lo reemplace en el cargo o quien ejerza las labores de administración de la referida jurídica, al momento de notificar la presente demanda civil. Expone el actor que los hechos han comprometido la responsabilidad civil de la sociedad propietaria del mencionado establecimiento, aludiendo a vejaciones , malos tratos e irrespeto a sus derechos de los consumidores Los demandados, se alega, luego de describir las actuaciones de los dependientes, dice que deben resarcir los daños morales que le han provocado, consistentes en los malos ratos y estados de angustias, vergüenza, denuesto público, pérdida injusta de mi tiempo, trato vejatorio, lo que se agrava considerando su posición social, pidiendo se acoja la demanda civil en todas sus partes, ordenando que la demandada le pague por perjuicios e indemnizaciones por **daños morales**, la suma de \$2.000.000. (dos millones de pesos), más intereses, reajustes y costas, sin perjuicio de las multas que procedieren en su contra.

17.- Que contestando a fojas 51 y siguientes, don Gustavo Andrés Ochagavía Urrutia, solicita el rechazo de la acción civil aduciendo que no se ha cometido por su representada infracción a la ley 19.496, y que en todo caso los daños a que alude el actor deben ser probados por éste.-

18.- Que atento lo que se resolverá en lo infraccional, donde no se acogerá la querella por no configurarse las infracciones en que la funda, deberá negarse lugar a la acción civil fundada en la misma. Considera la juzgadora que los hechos que se establecieron en autos suponen una vulneración a los derechos generales de los consumidores, que no se ha probado acarrearán un menoscabo al interés individual o a un derecho subjetivo de quien demanda; menos cuando su



Secretaría
Mueve
SECRETARÍA
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
TEMUCO

comportamiento ante los mismos hechos fue el que provocó el daño que reclama, al insistir en una petición contraria a la buena fe contractual, no reuniéndose por ello los requisitos que exige la responsabilidad civil.

De esta manera y atentas las reglas de apreciación de la prueba que da la normativa que regula los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, contenidas en el artículo 14 de la ley 18.287, *"El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil el infractor si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido"*.

19.- Siguiéndose con el análisis de lo infraccional, si bien el supermercado querellado será condenado como autor de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, en manera alguna resulta ello suficiente para pretender algún resarcimiento por quien se demanda. Como quedara demostrado, el error detectado en el etiquetado del precio no aparece que estuviera en condiciones de producir el daño en su esfera subjetiva, como tampoco que el proveedor lo ocasionara, pues fue el propio demandante quien insistió en que se respetara un precio que no correspondía, de acuerdo a lo expresado latamente en los motivos precedentes.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 12, 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496; y artículos 1, 3, 7 y demás pertinentes de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

1.- **QUE HA LUGAR al denuncia efectuado ante Carabineros que corre a fojas 1**, solo en cuanto se condena al **Supermercado Líder Express**, que ha comparecido en autos como **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA**, como autor de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al actuar con negligencia al etiquetar los precios de los productos que vende, incurriendo en fallas en la calidad de la prestación, con menoscabo al interés general de los consumidores, al pago de una multa de **15 Unidades Tributarias Mensuales**, con costas del denuncia;

2.- **QUE NO HA LUGAR** a la querrela y demanda civil deducidas por don **RAÚL ALEJANDRO BURGOS CASTILLO**, en contra del proveedor **Supermercado Líder Express**, que ha comparecido en autos como **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA.**, al no configurarse las infracciones de la manera en que se han hecho valer, sin costas por estimar tuvo motivo plausible para litigar.

Si la empresa condenada no pagare la multa dentro del plazo legal, dispóngase su apremio de conformidad a la Ley, respecto de su representante legal o de quien haga sus veces de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de la ley 19.496.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 234.025-J

Dicte **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña **SHEBA BAEZA HUERTA**, Secretaria S.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARÍA
TEMUCO

Sheba Baeza

C.A. de Temuco

Temuco, veintiuno de abril de dos mil diecisiete.

VISTO:

Se reproduce la parte expositiva, considerandos y citas legales de la sentencia en alzada, a excepción de los considerandos 13, 14 y 19 que se eliminan y el N°1 de lo resolutivo y se tiene además presente que tal como se expuso en la sentencia en los considerandos 8 y 9, no se ha configurado infracción alguna, toda vez que el precio indicado en el producto se encuentra determinado y exhibido de dos maneras, tal como lo indica la ley: a) el valor por kilogramo de la carne, antecedido de su peso y B) se consigna el precio total de la pieza de carne.-

Y visto además lo dispuesto por el artículo 32 de la ley 18.287 y ley 19.496, se declara:

Que, **SE REVOCA, en lo apelado**, la sentencia de fecha veintiséis de enero de dos mil dieciséis y en su lugar se resuelve que se absuelve a la querellada Supermercado Líder Express (Administradora de Supermercados Express Ltda.) de la denuncia, como autora de la infracción al artículo 23 de la ley 19.496 confirmándose en todo lo demás.-

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Fiscal Judicial Sr. Oscar Luis Viñuela Aller.-

Rol N° Policía Local-147-2016 (pvb).

Se deja constancia que el Ministro Sr. Aner Padilla Buzada, no firma la sentencia que antecede, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, por encontrarse con feriado legal.





93

Temuco, diez de mayo de dos mil diecisiete.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

ROL N°234.025-J

Proveyó doña **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.-

cbs

TEMUCO, 10 MAYO de 2017
NOTIFIQUE A DON Rodrigo Gomez
Ambreros
LA RESOLUCION DE FOJAS 93
Y REMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL

TEMUCO, 10 MAYO de 2017
NOTIFIQUE A DOÑA MARCELEI B
ZAMBONI
LA RESOLUCION DE FOJAS 93
Y REMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL





CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete.

ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR

