

112

REGISTRO DE SENTENCIAS

29 DIC. 2017

REGION DE LA ARAUCANIA



Temuco, veintidós de diciembre de dos mil dieciséis.-

VISTOS.-

A fojas 1 y siguientes corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **RAÚL ANTONIO OLAYO SOTO**, técnico en aire acondicionado y refrigeración industrial, domiciliado en Manuel Montt N°1424, de la ciudad de Temuco en contra de **SUPERMERCADO SANTA ISABEL**, representado legalmente por don **JOSÉ MIGUEL JARA FERNANDEZ**, gerente, domiciliado en General Cruz N°320, Temuco.

A fojas 17, corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil don **RAÚL ANTONIO OLAYO SOTO**, en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.

A fojas 29, corre declaración prestada por don **JOSÉ MIGUEL JARA FERNANDEZ**, 43 años, soltero, representante legal de Supermercado Santa Isabel, cédula nacional de identidad N°14.215.801-9, domiciliado en Temuco, General Cruz N°320.

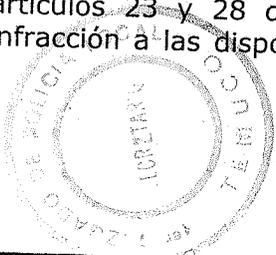
A fojas 33, corre patrocinio y poder conferido a abogada **PAMELA CANCINO REYES**, como representante legal de **CENCOSUD RETAIL S.A**

A fojas 35, corre declaración de don **RAUL ANTONIO OLAYO SOTO**, a la audiencia de toma de conocimiento de ofrecimiento realizado por la parte demandada a fojas 29.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que en causa Rol N°238.912-I-C, don **RAÚL ANTONIO OLAYO SOTO**, deduce querrela infraccional en contra **SANTA ISABEL**, representado legalmente por don **JOSÉ MIGUEL JARA FERNANÁNDEZ**, ya individualizados, en virtud de los siguientes hechos: Que el día Sábado 12 de Diciembre de 2015, 17:00 hrs compró en dicha sucursal de Santa Isabel, varios productos entre ellos un Cloro, ofreciéndolo con una cantidad de producto adicional de 1/2 litro por lo cual lo compró aún estando más caro que los otros productos de menor cantidad. Que el día Lunes 14 al ocupar el producto en su casa se dio cuenta que lo habían engañado, el embase era de 2 litros, el mismo día 14 por la tarde se dirigió al mismo supermercado Santa Isabel para comprar otras cosas y la destacada oferta seguía siendo exhibida. El día Martes 15 por la mañana pasó a comprar nuevamente pan y otras cosas y la oferta seguía en exhibición, fue cuando decidió hacer la denuncia al SERNAC con foto y fleje respectivo. Menciona que el día miércoles 16, Jueves 17 y Viernes 18 seguía la oferta vigente habiendo el hecho la acotación a el jefe de sala del Supermercado, esta persona Jefe de sala a quien le hizo la acotación le respondió que el publicista se había equivocado. Señala que en el fondo le cobraron más por un producto que supuestamente tenía que haber sido de 2 1/2 litros y el embase decía solo 2 litros. Expresa que días después hicieron llegar a su domicilio una carta en la cual mencionan que le darán un producto por el cual está haciendo el reclamo más una tarjeta por \$5.000 en compras y nada más. Alega que en ningún momento se pide disculpa ni se hacen mención a ellas hacia su persona por el tiempo utilizado y mal rato pasado. Adjunta fotos y expresa que es evidente bajo su punto de vista que el supermercado vive cometiendo errores en sus publicidades tanto en góndolas como en pales de exhibición de ofertas y señala si será sistemático, agrega que con razón el dueño de esta cadena es el segundo más rico de Chile. **En cuanto al derecho**, Señala que se configuran las siguientes infracciones a los artículos 23 y 28 de la ley 19.496 en los que disponen: Art 23 Comete infracción a las disposiciones de la ley el proveedor que en venta de un bien





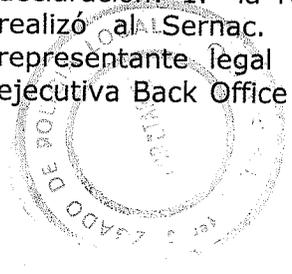
con la ó en la presentación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a las o deficiencias en la calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad o medida del respectivo bien o servicio. Art 28 Comete infracción a la disposición de esta ley el que a sabiendá o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario indica error o engaño respectivo de ..., por tanto solicita que en definitiva se condene al infractor al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

2.- Que a fojas 17, corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil don **RAÚL ANTONIO OLAYO SOTO**, en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. La parte querellante demandante civil rindió prueba documental, ratificando los siguientes documentos: A fojas 4, reclamo al Sernac, A fojas 5 documento que informa procedimiento de mediación, A fojas 6 carta de fecha de 17 de diciembre de 2015 que da cuenta de solicitud de documentación requerida por el Sernac, A fojas 7 adjunta etiqueta de precio que da cuenta del producto clorox 2,5 litros por \$1.279 y además adjunta boleta compraventa del producto de lo cual ratifica el valor de \$1.279, A fojas 9 fotografía identificando el fleje de oferta del producto en que se señala claramente que ofertan 2 litros y medio por valor antes señalado, A fojas 10 boletas de gastos en fotocopias, fotografías que ha incurrido en hacer la demanda. Y acompañó, con citación: Boleta de compra de fecha 29 de Junio de 2016 en supermercado Santa Isabel en la que consta la compra de un lavalozza Quix de 1 litro y medio por el cual se pagó un valor \$2.789 pesos siendo el valor real establecido por el fleje en góndola de 2.499 pesos.

El tribunal decreta como diligencia que se cite al representante legal del supermercado Santa Isabel don José Jara a una audiencia para el día 18 de Agosto de 2016 a las 09:00 horas a prestar declaración.

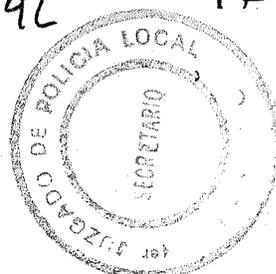
3.- Que a fojas 19, se certificó por Secretaria Subrogante del tribunal doña Jessica Vásquez Contreras que a la hora señalada en autos se hizo el llamado al representante legal del supermercado Santa Isabel, don JOSÉ JARA, a prestar declaración y no compareció.

4- Que a fojas 29, corre declaración corre declaración prestada por don **JOSÉ MIGUEL JARA FERNANDEZ**, ya individualizado quien comparece en su calidad de representante legal de Supermercado Santa Isabel y señala que se enteró de la causa por medio del reclamo que el consumidor hizo al SERNAC, con fecha 16 de diciembre de 2015. Explica que según el protocolo una vez recibido una denuncia ellos se tienen que comunicar con el cliente, por tanto lo llamó por teléfono la fecha mencionada anteriormente. Que primero le pidió las disculpas porque el cartel efectivamente estaba mal rotulado, decía que se ofrecía un cloro de 2,5KG, debiendo decir 2,0Kg, luego le ofreció para reparar el daño la devolución del producto o la anulación de la compra, los pasajes y una Gift card de \$5.000 pesos de compras en Cencosud. Menciona que el le dio las gracias pero no aceptó y le expresó que él había tenido un caso parecido en una farmacia y lo llevó a tribunales y le pagaron \$140.000 mil pesos. Esa fue la última vez que el tuvo contacto con el cliente. Agrega que es primera vez que tienen un reclamo por estar mal rotulado un producto. Que lleva 3 años trabajando en el supermercado Santa Isabel y le consta esta situación. Expresa que haciendo un cálculo matemático el consumidor pagó \$1279 pesos por 2 litros y medio y llevó 2 litros. La diferencia de lo que el pagó demás son \$255 pesos. Por tanto para que el consumidor sea resarcido le ofrece la suma única y total de \$50.000. Por ultimo acompaña a su declaración: 1.- la respuesta que se le dio al consumidor del reclamo que realizó al Sernac. 2.- Copia de correo electrónico de don José Jara, representante legal de Supermercado Santa Isabel con Daniela Jorquera, ejecutiva Back Office de Cenconsud quien es la persona que recepciona todos



92 47

los reclamos de consumidores presentados contra Cencosud, correo de fecha 16 de Diciembre de 2015, donde da cuenta el representante legal que ya se había contactado con el consumidor y le da una solución.



5.- Que a fojas 35 corre declaración de don **RAÚL ANTONIO OLAYO SOTO**, quien toma de conocimiento del ofrecimiento realizado por la parte demandada a fojas 29 y señala: Que ha tomado conocimiento del ofrecimiento realizado por el representante legal de supermercado Santa Isabel don José Jara Fernández, el cual no acepta porque es una falta respeto en lo personal y al tribunal el no haber llegado a un acuerdo sin la necesidad haber alargado tanto tiempo el asunto. Agrega que se encuentra muy mal de salud, por lo cual se ha tenido que levantar y venir al tribunal en reiteradas ocasiones debido a que ese señor no demostró ninguna empatía como cliente vulnerando incluso los derechos del consumidor y la jurisprudencia del tribunal en cuestión. Agrega que lo que está ofreciendo es irrisorio y lo mínimo podrían ser \$300.000 mil pesos, considerando la suma que consideró en un primer momento. Por ultimo hace presente que en consideración que no se puede presentar certificado médico por estar fuera de plazo, acreditando situación de salud actual ruega que se considere que padece de una necrosis ósea al tobillo izquierdo, la cual está siendo cada vez más invalidante. Expresa que no lo mencionó anteriormente debido a que recién tomó conocimiento del diagnostico con fecha 11 de agosto de 2016, mediante resonancia magnética, lo cual arrojó en definitiva las razones de los dolores intenso en el pie.

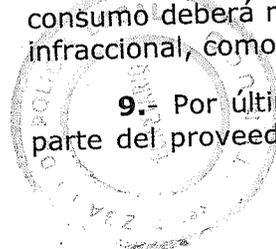
6.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes aparece ampliamente establecido, al no controvertirlo la querellada, que el día 12 de diciembre de 2015 el supermercado querellado, Santa Isabel, desplegó una oferta, esto es, una práctica comercial por la cual ofreció un producto a un precio rebajado en forma transitoria, en relación a los habituales del respectivo establecimiento, invitando al consumidor a comprar un envase de cloro de 2,5 litros en la suma de \$1.279, resultando , en definitiva que el envase era sólo de 2,0 litros.

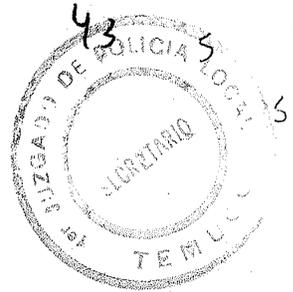
7.- Que el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496. dispone: Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Como indica el artículo 33 la información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

8.- Estima la sentenciadora que el error consignado en la oferta se debe a fallas en la calidad y seguridad desplegada de la venta del bien, por negligencia inexcusable para un proveedor profesional como el supermercado, por lo que debe ser sancionado, como se indicará.

Al efecto, debe señalarse que la sanción que se impondrá al supermercado estará determinada por incumplimiento a su deber de profesionalidad y la vulneración a la seguridad en el consumo que importa la promoción de productos con errores que induzcan a la compra de los mismos, con evidente menoscabo al consumidor; conducta por la que debe responder, y que no se morigera en su gravedad en la significación valor económica del error. Igualmente y acorde con el debido desarrollo de las relaciones de consumo deberá restituir la suma cobrada en exceso en virtud de su conducta infraccional, como se indicará en definitiva.

9.- Por último, no se estableció que existiera una conducta dolosa por parte del proveedor, sino que la actuación aparece determinada por la grave





negligencia descrita, no estimándose por ello configurada otra figura infraccional.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

10.- Que a fojas 2 y siguientes don **RAÚL ANTONIO OLAYO SOTO**, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra **SANTA ISABEL**, representado legalmente por don **JOSÉ MIGUEL JARA FERNANÁNDEZ**, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho expuestas en la querella y que para todos los efectos legales y procesales pertinentes, da íntegra y expresamente reproducidos. Agrega que la infracción cometida por la denunciada y demandada le ha ocasionado los siguientes perjuicios: **Daño Material:** Menciona que este daño se encuentra representado por los gastos que ha debido incurrir y por todo aquello que he dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, los que consisten en: Reembolso de todos los gastos causados por estos tramites, Reembolso por lo que se pago demás, Indemnización por el tiempo perdido por estos tramites, Indemnización por la cantidad de producto con la cual se pudieron haber realizado muchos más labados. La suma de dinero por la cual demanda este concepto es: \$150.000 mil pesos. **Daño Moral:** Señala, que este daño se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amen de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta en la presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten. La suma de dinero por la cual demanda este concepto es: \$300.000, solicita así se condene a la demandada al pago de la suma de \$450.000 o la suma que el tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

11.- Que el artículo 3 de la Ley 19.496, señala que es derecho básico del consumidor "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor". De esta manera, corresponde que el proveedor demandado responda por **TODOS** los perjuicios que su actuación infraccional por incumplimiento de la ley del consumidor ha ocasionado y que resulten probados.

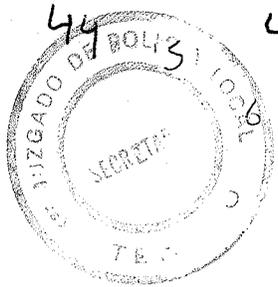
12.- Que atenta la naturaleza de los hechos que han determinado la responsabilidad infraccional, tal como será acogida, no se advierte ni se infiere de ellos que el actor sufriera algún menoscabo material y menos moral que ameriten una indemnización de perjuicios, y menos por los conceptos y envergadura que se pretende: Una cosa es la responsabilidad infraccional, pero una, muy distinta, la relativa a la reparación del daño por el hecho ilícito. En la especie, el demandante no probó la procedencia y menos la certeza del daño que exige, apareciendo que desechó el ofrecimiento que se le hiciera en la audiencia de prueba por el proveedor demandado, el que se estima ampliamente generoso, desde que en esta instancia judicial no se probó daño alguno. Aparece así la petitoria como la pretensión de un enriquecimiento injusto, pues el hecho en que se funda no puede considerarse fuente de un indemnización compensatoria, por lo que se desechará.-

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 12, 23, 24, 50 y siguientes, y demás pertinentes de la Ley 19.496; y 3,7,9,14,16 y demás pertinentes de la ley 18.287 y 2314 y ss. del Código Civil, **RESUELVO:**

1.- Que ha lugar a la querella infraccional deducida por don **RAÚL ANTONIO OLAYO SOTO**, en contra del **Supermercado SANTA ISABEL**, representado



44 47
legalmente para efectos de la ley 19.496 por don **JOSÉ MIGUEL JARA FERNANÁNDEZ** al pago de una multa de **20 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, con costas.**



2.- Que acorde con la naturaleza del hecho infraccional y atento lo dispuesto en el artículo 50, inciso segundo, de la ley 19.496 y lo indicado en el motivo 7, el proveedor querellado deberá restituir al consumidor afectado la suma que éste hubiese pagado en exceso, dentro de tercero día de ejecutoriado el fallo, según liquidación que practique la Secretaría del Tribunal en la etapa de cumplimiento del fallo;

3.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **RAÚL ANTONIO OLAYO SOTO**, en contra del **Supermercado SANTA ISABEL**, representado legalmente por don **JOSÉ MIGUEL JARA FERNANÁNDEZ**;

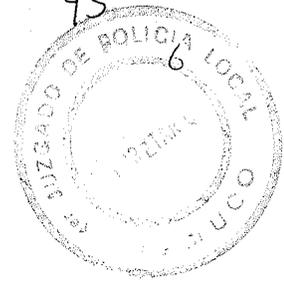
4.- Que no se condena en costas al actor civil por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.

ROL N°238.912-I-C

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTINEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.



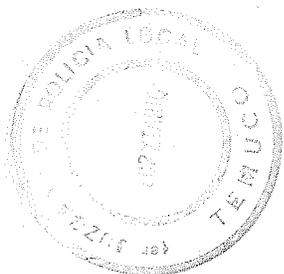
45 42



CERTIFICO: que la sentencia definitiva rolante de fojas 40 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada.-

Temuco, treinta de marzo de dos mil diecisiete.

ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR



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

Temuco, veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ROMINA MARTINEZ VIVALLOS'.

ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR

