

Rol N° 1085-2015 P.-

MACUL, a quince de Julio de dos mil quince.-

92-
wvante
7 es

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes, y fs. 23, denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por NATALIA FUENTES MONSALVE en contra de EMBOTELLADORA CCU (ECCUSA) representada legalmente por HUGO OVANDO; a fs. 5, fotocopia simple de boleta emitida por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., en la cual se consigna la compra entre otros productos, de un jugo dep. man por la suma de \$ 1.150.-, de fecha 03.08.2014; a fs. 6 y siguientes, fotocopia simple de set de cuatro fotografías que ilustran una botella de jugo Gatorade de manzana; a fs. 10 y siguientes, fotocopia simple de certificados médicos, recetas médicas y resolución licencia médica correspondiente a NATALIA FUENTES MONSALVE; a fs. 15 y 16, copia simple de Informe Análisis de Laboratorio de una botella de Gatorade Manzana PET 1.0 lt. emitido por EMBOTELLADORA CCU (ECCUSA) de fecha 21.08.2014; a fs. 17 y 18, fotocopia simple de dos reclamos de fecha 03.08.2014 y 21.08.2014 interpuestos en el Libro de Reclamos del supermercado Líder de Macul en relación al estado del producto Gatorade; a fs. 20, 20 vta., 71 y siguientes, declaración indagatoria de NATALIA SOLEDAD FUENTES MONSALVE, C.I. N° 13.454.151-2, nacional, chilena, edad 36 años, casada, educadora de párvulos, domiciliada en Pomaire N° 3012, Macul; y del testigo, ARMANDO PATRICIO GALAZ LOPEZ, C.I. N° 12.909.654-3, nacional, chileno, casado, edad 39 años, administrador de empresas, domiciliado en Pomaire N° 3012, Macul; a fs. 21 y 22, set de cuatro fotografías que ilustran una botella Gatorade con la presencia de un cuerpo extraño en el interior del líquido; a fs. 31 y siguiente, declaración indagatoria por escrito de Francisco Diharasarri Domínguez en representación de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A.; presentación de fs. 56 y siguientes; a fs. 71 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 74, original de boleta de ventas y servicios emitido por Administradora de Supermercados Hiper Ltda. de fecha 04.05.2015 en la que se acredita la compra de un jugo dep. man; a fs. 75 y siguientes, fotocopia simple de dos Certificados emitidos por Bureau Veritas, empresa certificadora de calidad, en la que se certifica el cumplimiento de la normativa ISO 22.000:2005 y la NCH 2861.Of. 2004; a fs. 80 y siguientes, Informe N° BVCERSC / 049.05.2015 emitida por BUREAU VERITAS; a fs. 89 y siguientes,



Informe de Análisis de Laboratorio de fecha 20.08.2015 emitida por EMBOTELLADORA CCU (ECCUSA) respecto a una botella Gatorade Manzana PET 1.0 lt.; resolución de fs. 91; demás antecedentes; y,

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

1.- Que la parte denunciante y demandante de NATALIA FUENTES MONSALVE presentó al testigo ARMANDO PATRICIO GALAZ LOPEZ tachado por la contraria, por la causal establecida en el artículo 358 N° 1 y 6 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que como el mismo compareciente ha expresado tiene un vínculo matrimonial con la demandante de autos, lo cual por sí solo genera una causal de parcialidad evidente y manifiesto. Además, el testigo resulta ser inhábil en cuanto a su parcialidad ya que de sus propios dichos se extrae que tiene o comparte el mismo interés de su cónyuge y que se encuentra plasmado en la demanda: "Una reparación del daño", lo cual evidencia su interés a favor de la demandante.

2.- Que evacuado el traslado correspondiente, la parte denunciante y demandante señala que el testigo es parte fundamental del proceso ya que él compró la botella, él hizo el reclamo posterior en el supermercado Líder y en la CCU.

3.- Que a juicio de este Sentenciador estima que corresponde acoger las tachas deducidas en contra del testigo ARMANDO PATRICIO GALAZ LOPEZ en relación a la causal N° 1 y N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por encontrarse acreditado en autos la relación de cónyuge entre el testigo y la denunciante demandante NATALIA FUENTES MONSALVE, y por estimarse que el referido testigo tiene algún interés directo o indirecto en el pleito que lo hace carecer de la imparcialidad requerida para prestar declaración en juicio; causales que quedan comprendidas dentro del artículo 358 N° 1 y N° 6 del Código de Procedimiento Civil. Sin perjuicio de lo anterior y atendido a que de la misma declaración del testigo se desprende que éste conoció de manera supuestamente presencial la forma en que se sucedieron los hechos denunciados en autos, es que este Sentenciador se reserva su facultad de darle valor al testimonio del testigo como base de presunción judicial.



EN LO INFRACCIONAL:

4.- Que a fs. 1 y siguientes y fs. 23, rola denuncia infraccional deducida por NATALIA FUENTES MONSALVE en contra de EMBOTELLADORA CCU (ECCUSA) representada legalmente por HUGO OVANDO; que puso en conocimiento del Tribunal infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con ocasión de la ingesta de un jugo Gatorade sabor manzana elaborado por la CCU y comprado en el Supermercado Líder Macul, jugo que contenía en su interior un objeto extraño, lo que le provocó malestares estomacales durante un período de tiempo.

5.- Que a fs. 20 y 20 vta., rola declaración indagatoria de NATALIA SOLEDAD FUENTES MONSALVE, quien exhortada a decir la verdad expone que, el día 03 de Agosto del año 2014 a las 17:00 horas aproximadamente su marido concurrió al Supermercado Líder ubicado en Av. Macul N° 2127, comuna de Macul, a fin de comprar entre otros productos, una botella de jugo Gatorade sabor manzana de un litro, mientras ella esperaba al interior de su automóvil, ya que venía saliendo de la clínica por un cuadro de gastroenteritis, y como se sentía deshidratada, le pidió a su marido que le comprara esta botella de Gatorade. Es del caso que, a las 17:30 horas y encontrándose al interior del vehículo abrió la botella de Gatorade, la cual no presentaba golpe alguno y su tapa se encontraba con el sello cerrado con el plástico de protección, y procedió a beber casi la mitad del envase, sin advertir algún sabor extraño. Que tras llegar a su domicilio, sentía mucho dolor de estómago, y cerca de las 20:00 horas, volvió a tomar la botella de Gatorade a fin de ingerir el resto del jugo que quedaba en el envase con el objetivo de hidratarse; es así como tras beber un sorbo se percató al bajar la botella que en su interior se encontraba flotando un cuerpo extraño al parecer un hongo de gran tamaño de color negro con unas extensiones babosas de color blanco, el que no se percató antes ya que el etiquetado del envase que cubre la mitad superior de la botella no deja ver su contenido, cuyas fotografías adjunta. Que inmediatamente su marido concurrió al Supermercado Líder a hacer un reclamo por lo sucedido, momento en el cual personal de Oficina de Atención al Cliente le solicitó el envase para ellos hacer un estudio, producto que no fue entregado; que ese mismo día ya de noche su marido llamó a la CCU a fin de hacer el reclamo respectivo, sin embargo como era horario inhábil, se comunicó al otro día con dicha empresa, quienes ese mismo día mandaron a personal a buscar la botella para hacer un estudio. Cabe señalar que ella les entregó el producto con la condición de que le indicaran que tipo de cuerpo



extraño era el que contenía el envase, ya que seguía con dolores muy fuertes al estómago que le hacían sentir mal, a lo cual la empresa le señaló que dicho resultado lo arrojaría el informe; asimismo, en ese momento le hicieron entrega de dos pack de seis botellas cada una de Gatorade, para lo cual le hicieron firmar una guía de despacho, frente a lo cual les señaló de que ella recibía los productos no como una indemnización a lo sucedido, sino que sólo porque ello era una política de la empresa. Que tras continuar con fuertes dolores estomacales, concurrió el día 07 de agosto al doctor quien le recetó una serie de remedios y le extendió la licencia médica por más días (hace presente que ella tenía una licencia anterior por tres días dada la gastroenteritis anterior a los hechos denunciados en autos), momento en el cual el doctor le solicitó saber qué tipo de cuerpo extraño era el que había ingerido a fin de continuar con el tratamiento adecuado. Atendido a que su situación médica no mejoraba y se seguía sintiendo muy mal, es que el día 19 de agosto volvió nuevamente al doctor y considerando que aún no tenía los resultados del estudio del producto, es que se le recetó antimicóticos y antibióticos, con lo cual a los días se comenzó a sentir un poco mejor, no obstante señalar que el cuadro de intoxicación le duró aproximadamente un mes, debiendo tomar remedios para ellos por un período de dos meses. Que con fecha 21 de Agosto volvió nuevamente al doctor dado que la isapre le rechazó la extensión de la licencia de dos días, causa "reposo injustificado", extensión que correspondía al cuadro de intoxicación por hongos y no por la gastroenteritis original, momento en el cual el doctor le extendió un certificado médico en el que señalaba que, "como referencia la paciente ingirió bebida (gatorade con posible hongos)", documento con el cual finalmente la isapre le pagó los días rechazados. Que con 21 de Agosto de 2014 CCU le envió el informe de análisis de laboratorio respecto a la botella de gatorade en cuestión, el cual concluye que, "Del análisis químico, antecedentes y revisión de nuestros registros de proceso y contra muestras inferimos que la alteración del producto fue puntual y que probablemente el defecto del producto se deba a un problema de manejo externo de la cadena de distribución, (golpes en la tapa por caída del envase), lo que pudo provocar microfisuras en su sello interno y como consecuencia se produjera el ingreso de aire al producto y por consiguiente la proliferación de hongos ambientales". Cabe señalar que la botella de Gatorade permanece en poder la CCU, a la fecha ya se encuentra recuperada, y no obstante realizar los trámites de reclamo en el Sernac, no hubo respuesta satisfactoria de su parte.



94-
Asiento
y huella

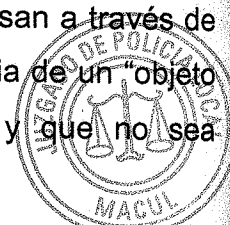
6.- Que a fs. 31 y 32 don FRANCISCO DIHARASARRI DOMÍNGUEZ en representación de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. "ECCUSA" presta declaración indagatoria por escrito, señalando al efecto que de acuerdo a las informaciones recabadas por personal de ECCUSA con fecha 05 de Agosto de 2014 EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. a través de su departamento de atención al cliente, fue contactada por la denunciante quien manifestó haber adquirido en el mes de octubre de 2014 el producto marca Gatorade en el supermercado Líder ubicado en Rodrigo de Araya de la comuna de Macul, y que al ingerirlo se habría percatado de la existencia de un cuerpo extraño en el interior del envase. Recibidos los antecedentes, personal de ECCUSA contactó a la denunciante y se le informó que se llevaría a cabo una investigación sobre lo ocurrido. Luego el 20 de Agosto de 2014 siguiendo el conductor regular para estos casos, se le informó a la denunciante el resultado de la investigación de los procesos comprometidos y se constató que los registros no daban cuenta de algún incidente que pudiese haber desencadenado algún tipo de contaminación o problema con el producto, menos aún con aquel cuerpo extraño en cuestión. Asimismo, dado que el producto se encontraba abierto, no fue posible determinar la causa o el momento en el cual se habría producido la supuesta contaminación con el referido cuerpo extraño. Cabe señalar que EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. es una empresa seria y reconocida en el mercado en que opera; dichas características no están determinadas sólo por la apreciación y reconocimiento público, sino también por las diversas certificaciones, las que obedecen a un compromiso total con el trabajo bajo altos estándares de calidad y es por ello que la denunciada luego de someterse voluntariamente a los procesos correspondientes, ha obtenido certificaciones tales como las de ISO 14.000, OHSAS 18.001 y la extensión de ISO 22.000 por tres años más. Estos logros reflejan una preocupación por el mantenimiento de los protocolos establecidos y por el trabajo hacia la mejora continua de los procesos para entregar a los clientes y consumidores productos inocuos, velando por la seguridad y salud de aquellos.

7.- Que a fs. 71 y siguientes, se celebró el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de NATALIA FUENTES MONSALVE, quien comparece por sí, y del apoderado de la parte denunciada y demandada de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. "ECCUSA", abogado ALEJANDRO UREY CONCHA.



La parte denunciante y demandante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes y fs. 23 de autos.

La parte denunciada y demandada de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. "ECCUSA" contesta por escrito la denuncia infraccional y demanda civil de autos argumentando que, existe una falta de legitimidad pasiva de ECCUSA ya que la denunciante habría comprado el producto en Supermercado Líder de Rodrigo de Araya con Av. Macul, por lo que es este comerciante quien tiene el carácter de vendedor en los hechos materia de autos y por lo tanto contra quien corresponde dirigir las acciones; por ende EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. carece de legitimación pasiva en esta causa. En efecto el artículo 21 de la Ley 19.496 establece que los derechos contemplados en el artículo 19 y 20 de la referida norma legal deben hacerse efectivos ante el vendedor, excepcionalmente permite al consumidor dirigirse indistinta o conjuntamente contra el vendedor, el fabricante o importador, si la actora opta por la reparación del bien, lo que no es el caso de autos. Que el inciso 5° del referido artículo 21 autoriza hacer valer las acciones de los artículos 19 y 20 indistintamente en contra del fabricante o el importador, sólo en el caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro, u otra circunstancia semejante; es decir, sólo en este caso excepcional la denunciante estaría legitimada para interponer su acción en contra del fabricante. Pues bien, no consta que el vendedor Supermercado Líder a la fecha haya sido declarado en quiebra ni terminado de giro ni otra circunstancia semejante que habilite a la demandante a dirigir su acción en contra del fabricante, cuestiones que corresponde acreditar a la actora de autos. Asimismo, el artículo 23 de la Ley N° 19.496 señala que el responsable frente al consumidor en caso de negligencia causante de menoscabo es el proveedor de un bien o servicio, y no el fabricante. En consecuencia, la presente demanda se ha dirigido equivocadamente en contra de ECCUSA puesto que nada la liga con la demandante, razón por la cual ésta deberá dirigirse derechamente contra quien corresponda de acuerdo a lo indicado en la Ley del Consumidor. Por otra parte, es menester señalar que EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. tiene implementada la Norma de Inocuidad Alimentaria ISO 22000:2005 la cual es un estándar internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad alimentaria, por lo que los alimentos que produce ECCUSA pasan a través de variados y rigurosos controles que hacen imposible la existencia de un "objeto asqueroso y baboso" como lo ha descrito la denunciante y que no sea



eliminado en el proceso de producción. Se sostiene que ECUUSA en ningún momento ha infringido su obligación de calidad y seguridad hacia los consumidores ni puede tener culpa causal por el daño alegado, lo cual se basa en la larga trayectoria tanto en el mercado nacional como internacional obteniendo el reconocimiento de distintas y variadas instituciones que han certificado la calidad en sus procesos, en especial cuenta con la certificación ISO 22000:2005 (HACPP lo que constituye un sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control). Asimismo, el proceso de producción y embotellado de la planta ECCUSA siempre ha mantenido y mantiene en la actualidad, los más altos estándares de seguridad y calidad a objeto de asegurar la calidad y seguridad final tanto del producto embotellado como su consumo por parte de los consumidores. El proceso de controles implica:

- a) Descarte de botellas: Cuando un cliente devuelve envases vacíos la sección bodega hace una selección previa descartando las que a simple vista aparecen quebradas, trizadas o con objetos extraños en su interior.
- b) Lavado de botellas: Las botellas son lavadas por inmersión en una máquina lavadora con una solución de soda cáustica al 2,0 a 2,5% y por chorros a presión inyectados al interior de las mismas, la temperatura de la solución de lavado fluctúa entre 60 a 80° C. Luego las botellas son sometidas a enjuagues por inmersión en la referida máquina con agua pura para finalmente ser sometidas a nuevos chorros de presión con agua fresca a 0,3 ppm. de cloro, la duración de esta etapa es de aproximadamente 30 minutos. En gran parte de esta fase, las botellas están boca abajo, luego por la fuerza de gravedad cualquier elemento extraño caería necesariamente.
- c) Revisión visual de botella vacía: Seguidamente todas las botellas vacías ya lavadas son inspeccionadas visualmente a través de pantallas iluminadas por dos operarios a la vez los que rotan cada 15 minutos.
- d) Inspector electrónico de botella vacía: Posteriormente todas las botellas pasan por pantallas que observan el fondo de las mismas, su estado en general y son capaces de detectar la presencia de algún tipo de líquido o cuerpo extraño en su interior, de manera tal que a la etapa siguiente pasan solamente aquellas botellas vacías, limpias y estériles. Estas botellas son sometidas al proceso de llenado para su posterior tapado en forma automática sin manipulación por parte del personal y tanto los estanques donde se preparan los jarabes como las máquinas llenadoras cuentan con filtros que impiden la salida de alguna partícula hacia la botella que se está llenando. Por consiguiente, cualquier cuerpo extraño

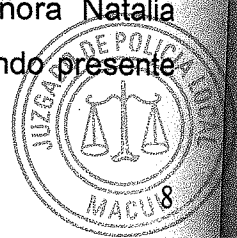


que contenga la bebida es imposible que haya sido introducido en el proceso de producción de aquella; de hecho, las botellas en las condiciones antes descritas son descartadas automáticamente del proceso de producción, resultando también imposible que los cuerpos extraños fueran introducidos por personal de la planta, dado que el proceso es totalmente automatizado, incluyendo el llenado y el sellado del producto.

Por otra parte, cabe señalar que la actora no cumplió con su obligación de realizar el consumo responsable y de evitar riesgos que pudieran afectar su salud, toda vez que de acuerdo a lo mencionado por la propia denunciante el elemento extraño encontrado al interior de la bebida hidratante correspondería a un ente de gran tamaño y al ser el envase transparente, resulta imposible que al agente extraño no fuera visto desde el exterior y aún así la actora igual consumió. Por tanto, los hechos denunciados se debieron exclusivamente a la falta de cuidado de la víctima que se expuso imprudentemente al daño.

Respecto a la demanda civil de autos, ésta debe ser rechazada ya que los daños reclamados no son consecuencia de acciones u omisiones imputables de ECCUSA; no hay existencia de culpa o dolo por parte de ECCUSA; no hay una existencia de un nexo causal entre la acción u omisión culpable y el daño o perjuicio. Respecto a los montos demandados por concepto de daño moral y daño emergente requieren ser probados por parte del demandante que los reclama de acuerdo a las reglas generales que rigen la prueba, indicando que la reclamación por daño moral resulta exorbitante.

8.- Que la parte denunciante y demandante para acreditar su versión en los hechos presentó al testigo ARMANDO PATRICIO GALAZ LOPEZ quien fue tachado por la contraria por la causal N° 1 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, cuyas tachas han sido acogidas, de conformidad a lo señalado en el párrafo pertinente de esta sentencia. Sin perjuicio de lo anterior, este Sentenciador de acuerdo a las facultades que le da la ley para resolver según las normas de la Sana Crítica, se reserva su facultad de darle valor al testimonio de la testigo como base de presunción judicial. En lo substancial, el testigo ARMANDO PATRICIO GALAZ LOPEZ declaró que el año 2014 cerca de las 18:00 horas, no recuerda mes ni día, concurrió al supermercado Líder ubicado en Rodrigo de Araya con Av. Macul, a fin de realizar varias compras, entre ellos, una botella de Gatorade de un litro, la cual aparentemente no presentaba ningún aspecto extraño. Que al llegar al vehículo, le entregó la botella de Gatorade a su señora Natalia Fuentes quien tomó la mitad del líquido aproximadamente, haciendo presente



que su cónyuge antes de tomar parte del Gatorade, retiró el sello plástico externo y luego retiró el sello interno que se encuentra bajo la tapa, sellos que se encontraban intactos, agregando que Natalia en ningún momento le hizo algún comentario de que la bebida presentaba algún sabor, olor u aspecto extraño. Cabe señalar que al llegar a su domicilio, Natalia se fue a acostar inmediatamente ya que venían de la clínica a raíz de un cuadro infeccioso que la mantuvo con diarreas, vómitos y una deshidratación, que en ese momento, ella lo llamó para mostrarle la botella de Gatorade la cual contenía en su interior una especie de huevos verdes con blancos similar a los hongos, por lo que partió inmediatamente al supermercado Líder a hacer el reclamo en el Libro de Reclamos, lugar en el cual le dijeron que ellos no eran responsables, sino que la CCU. Que ese mismo día llamó a la CCU, pero por ser horario inhábil, se tuvo que contactar al otro día con Servicio de Atención al Cliente de la empresa, a la cual tras exponerle lo sucedido le señaló que le enviarían a un empleado de la CCU a retirar la botella a fin de hacerle un análisis. Que al día siguiente, fueron de la CCU a retirar la botella, señalándole que le enviarían el respectivo informe con su análisis a su correo electrónico, además de dejarles varias botellas de Gatorade. Hace presente que, tras la ingesta de este líquido, su cónyuge presentó agudos y fuertes dolores estomacales que la obligaron a ir al médico, el cual la dejó con antibióticos y otros remedios para reponer la flora intestinal producto de una posible intoxicación, algunos remedios de los cuales continúa tomando a la fecha. Que posteriormente le llegó el informe de la CCU quienes indicaban que el líquido del Gatorade contenía un hongo en su interior; sin embargo, no recuerda más detalles de dicho informe, agregando que a la fecha no han tenido más contacto con la CCU.

9.- Que a fs. 89 y siguientes, rola Informe de Análisis de Laboratorio de fecha 20.08.2015 emitida por EMBOTELLADORA CCU (ECCUSA) respecto a una botella Gatorade Manzana PET 1.0 lt. mediante la cual se concluye que, "1.- Del análisis químico, antecedentes y revisión de nuestros registros de proceso y contra muestras inferimos que la alteración del producto fue puntual y que probablemente el defecto del producto se deba a un problema de manejo externo de la cadena de distribución, (golpes en la tapa por caída del envase), lo que pudo provocar microfisuras en su sello interno y como consecuencia se produjera el ingreso de aire al producto y por consiguiente la proliferación de hongos ambientales. 2.- El día de producción del producto (25.03.2014) se envasaron 55.104 botellas y a la fecha no se han recibido reclamos similares. 3.- Hacemos presente que los procesos productivos de la Planta Santiago donde se elabora el producto cuenta con



certificación de calidad bajo estándares internacionales como HACCP e ISO 22.000 y dan cumplimiento estricto al Reglamento Sanitario de los Alimentos”.

10.- Que de los elementos de convicción referidos en los considerandos anteriores se desprende un conjunto de presunciones judiciales que apreciados en forma legal y de acuerdo a las Reglas de la Sana Crítica, permiten a este Sentenciador dar por establecido en autos que, el día 03 de Agosto de 2014 a las 17:00 horas doña NATALIA FUENTES MONSALVE en compañía de su cónyuge Armando Galaz López concurrieron al Supermercado Líder ubicado en Av. Macul N° 2127, comuna de Macul, lugar en donde compraron entre otros productos, una botella de jugo Gatorade de 1 litro sabor manzana elaborado por Embotelladoras Chilenas Unidas S.A. CCU, cancelando por dicho producto la suma de \$ 1.150.- Que en momentos en que se retiraba del supermercado, la denunciante procedió a abrir la botella de gatorade la que tenía su sello y tapa de seguridad correctamente cerrados, sin advertir alteración aparente ni en su aspecto físico ni en su sabor. Que horas después, la Sra. Fuentes Monsalve volvió a ingerir el jugo gatorade hasta la mitad de la botella, advirtiéndole en ese momento que en el interior de la botella se encontraba un cuerpo extraño flotando en el líquido. Que tras lo sucedido y atendido a que la denunciante comenzó a sentir fuertes dolores estomacales es que su cónyuge concurrió al supermercado Líder a efectuar el respectivo reclamo, además de deducir al día siguiente otro reclamo vía telefónica en la CCU, empresa que a través de su personal concurrieron ese mismo día al domicilio de la denunciante, procediendo a retirar dicha botella de gatorade para un análisis de laboratorio, el cual con fecha 20 de Agosto de 2014 concluyó a través de informe rolante a fs. 89 y 90 de autos, lo siguiente “1.- Del análisis químico, antecedentes y revisión de nuestros registros de proceso y contra muestras inferimos que la alteración del producto fue puntual y que probablemente el defecto del producto se deba a un problema de manejo externo de la cadena de distribución, (golpes en la tapa por caída del envase), lo que pudo provocar microfisuras en su sello interno y como consecuencia se produjera el ingreso de aire al producto y por consiguiente la proliferación de hongos ambientales. 2.- El día de producción del producto (25.03.2014) se envasaron 55.104 botellas y a la fecha no se han recibido reclamos similares. 3.- Hacemos presente que los procesos productivos de la Planta Santiago donde se elabora el producto cuenta con certificación de calidad bajo estándares internacionales como HACCP e ISO 22.000 y dan cumplimiento estricto al Reglamento Sanitario de los Alimentos”. Que a raíz de los hechos sucedidos, la Sra. Natalia Fuentes Monsalve continuó varios días con fuertes



malestares físicos que requirieron atención médica, sin que la denunciada le diera una solución efectiva frente a su requerimiento.

11.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguible que EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. representada legalmente por FRANCISCO DIHARASARRI DOMINGUEZ, en su calidad de proveedor de bienes, no cumplió con la obligación del artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", y artículo 23 de la misma norma legal que establece que, "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". Lo anterior, en razón de que la Sra. NATALIA FUENTES MONSALVE al proceder a ingerir un jugo Gatorade de 1 litro sabor manzana elaborado por Embotelladoras Chilenas Unidas S.A. ECCUSA, lo hizo en razón de que aparentemente EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. constituye una empresa de reconocimiento y de prestigio nacional en la elaboración de bebidas de consumo masivo acorde a los estándares de exigencia, calidad e higiene requeridos para el consumo de ese tipo de productos por parte de los consumidores. Sin perjuicio de lo anterior, a juicio de este Sentenciador, la denunciada actuó con negligencia, descuido y poca prolijidad en el control de calidad del bien elaborado y distribuido para el consumo masivo, toda vez que EMBOTELLADORA CHILENAS UNIDAS S.A. debió haber verificado en forma eficiente y eficaz los procedimientos de control necesarios para colocar a la venta del público un producto libre de toda contaminación, no ejerciendo el debido control y resguardo en el proceso de producción y embotellado del producto objeto de la denuncia de autos.

12.- Que a juicio de este Sentenciador se encuentra fehacientemente acreditado en autos la titularidad pasiva en la acción deducida por parte de la Sra. NATALIA FUENTES MONSALVE en contra de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A., éste último quien constituye la figura de titular pasivo de la relación jurídica en cuestión, toda vez que EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. detenta la calidad de proveedor de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al constituir una



persona jurídica de carácter privado que habitualmente desarrolla actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a consumidores, en el caso de autos de la producción de jugo Gatorade adquirido por la denunciante, por las que se cobra precio o tarifa, constituyéndose en definitiva EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. en el titular pasivo de la relación jurídica, debiendo éste último por tanto, haber adoptado las medidas necesarias de seguridad en el proceso de elaboración del jugo Gatorade adquirido por la Sra. NATALIA FUENTES MONSALVE. Por consiguiente, este Sentenciador llevará a no dar lugar a la solicitud de declarar falta de legitimidad pasiva de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. ECCUSA de acuerdo a requerimiento rolante a fs. 56 y siguientes de autos.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

13.- Que a fs. 1 y siguientes y fs. 23, NATALIA FUENTES MONSALVE deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de EMBOTELLADORA CCU (ECCUSA) representada legalmente por HUGO OVANDO, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 500.000.- por concepto de daño emergente; y de \$ 1.000.000.- por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

14.- Que la parte demandante para acreditar el monto de los daños que pretende se le indemnice, acompañó a fs. 5, fotocopia simple de boleta emitida por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., en la cual se consigna la compra entre otros productos, de un jugo dep. man por la suma de \$ 1.150.- de fecha 03.08.2014; a fs. 6 y siguientes, fotocopia simple de set de cuatro fotografías que ilustran una botella de jugo Gatorade de manzana; a fs. 10 y siguientes, fotocopia simple de certificados médicos, recetas médicas y resolución licencia médica correspondiente a NATALIA FUENTES MONSALVE; a fs. 15 y 16, copia simple de Informe Análisis de Laboratorio de una botella de Gatorade Manzana PET 1.0 lt. emitido por EMBOTELLADORA CCU (ECCUSA) de fecha 21.08.2014; a fs. 17 y 18, fotocopia simple de dos reclamos de fecha 03.08.2014 y 21.08.2014 interpuestos en el Libro de Reclamos del supermercado Líder de Macul en relación al estado del producto Gatorade; y a fs. 21 y 22, set de cuatro fotografías que ilustran una botella Gatorade con la presencia de un cuerpo extraño en el interior del líquido; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

15.- Que la parte demandada para acreditar su versión en los hechos, acompañó a fs. 74, original de boleta de ventas y servicios emitido por

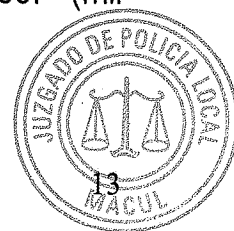


Administradora de Supermercados Hiper Ltda. de fecha 04.05.2015 en la que se acredita la compra de un jugo dep. man; a fs. 75 y siguientes, fotocopia simple de dos Certificados emitidos por Bureau Veritas, empresa certificadora de calidad, en la que se certifica el cumplimiento de la normativa ISO 22.000:2005 y la NCH 2861.Of. 2004; y una botella Gatorade sabor manzana de un litro sellado externamente fecha de vencimiento 25.12.2015 guardada en custodia en la caja de fondos del Tribunal; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

16.- Que a fs. 80 y siguientes, rola Informe N° BVCERSC / 049.05.2015 emitida por BUREAU VERITAS mediante la cual se deja constancia que la empresa EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. mantiene vigente la certificación del Sistema de Inocuidad Alimentaria bajo la norma HACCP NCh 2861, Of.2004 basado en CODEX ALIMENTARIUS y del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria de acuerdo a la Norma ISO 22000:2005 con BUREAU VERITAS CERTIFICATION CHILE S.A. hasta Marzo-Abril 2016 respectivamente y con la realización de las auditorias de vigilancia correspondiente que verifican la mantención del Sistema de Gestión.

17.- Que a fs. 89 y siguientes, rola Informe de Análisis de Laboratorio de fecha 20.08.2015 emitida por EMBOTELLADORA CCU (ECCUSA) respecto a una botella Gatorade Manzana PET 1.0 lt. mediante la cual se concluye que, "1.- Del análisis químico, antecedentes y revisión de nuestros registros de proceso y contra muestras inferimos que la alteración del producto fue puntual y que probablemente el defecto del producto se deba a un problema de manejo externo de la cadena de distribución, (golpes en la tapa por caída del envase), lo que pudo provocar microfisuras en su sello interno y como consecuencia se produjera el ingreso de aire al producto y por consiguiente la proliferación de hongos ambientales. 2.- El día de producción del producto (25.03.2014) se envasaron 55.104 botellas y a la fecha no se han recibido reclamos similares. 3.- Hacemos presente que los procesos productivos de la Planta Santiago donde se elabora el producto cuenta con certificación de calidad bajo estándares internacionales como HACCP e ISO 22.000 y dan cumplimiento estricto al Reglamento Sanitario de los Alimentos".

18.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes probatorios antes referidos en conformidad a las Normas de la Sana Crítica, fija prudencialmente los daños directos ocasionados a doña NATALIA FUENTES MONSALVE, materia de este proceso, en la suma de \$ 1.150.- (mil



ciento cincuenta pesos) correspondiente a la suma pagada por la botella de Gatorade sabor manzana de 1 litro, objeto de la denuncia y demanda de autos.

19.- Que se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 23 por concepto de daño moral deducida por NATALIA FUENTES MONSALVE en contra de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. representada legalmente por FRANCISCO DIHARASARRI DOMINGUEZ, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 300.000.- (trescientos mil pesos), en razón de estimar que la demandante ha sufrido un menoscabo en su integridad psíquica y emocional sobrellevadas por éste tras la ingesta de un jugo Gatorade sabor manzana elaborado por EMBOTELLADORA CHILENAS UNIDAS S.A. el cual contenía en su interior un cuerpo extraño flotando en el líquido de la botella.

20.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1, 3, 7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

A.- Que ha lugar a la tacha opuesta a fs. 71 vta. en relación a la causal comprendida en el N° 1 y N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil por EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. en contra del testigo ARMANDO PATRICIO GALAZ LOPEZ, sin perjuicio de lo señalado en las consideraciones expuestas en el párrafo N° 3 del presente fallo.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

B.- Que se condena a FRANCISCO DIHARASARRI DOMINGUEZ, representante legal de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A., al pago de una multa de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.



EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

C.- Que no ha lugar a la excepción de falta de legitimidad pasiva de EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. ECCUSA de acuerdo a lo señalado en el párrafo N° 12 de esta Sentencia.

D.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, y fs. 23, por concepto de daño emergente, solo en cuanto se condena a EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. representada legalmente por FRANCISCO DIHARASARRI DOMINGUEZ a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, a la actora NATALIA FUENTES MONSALVE, la suma de \$ 1.150.- (mil ciento cincuenta pesos), cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños causados.

E.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 23 por concepto de daño moral solo en cuanto se condena a EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. representada legalmente por FRANCISCO DIHARASARRI DOMINGUEZ, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, a la actora NATALIA FUENTES MONSALVE la suma de \$ 300.000.- (trescientos mil pesos), cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños morales sufrido por la demandante a raíz de las molestias sobrellevadas por ésta último tras el consumo de un producto con un cuerpo extraño al interior de una botella de jugo Gatorade elaborada por la empresa demandada.

F.- Que la suma antes mencionada en la letra D) y E), deberán ser reajustadas en la misma proporción a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC), determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, o el organismo que lo reemplace, desde la fecha de notificación de la demanda, 10 de Marzo de 2015, más los intereses corrientes para operaciones reajustables, calculados desde la fecha que el deudor incurra en mora y hasta la fecha del pago efectivo.

G.- Que se condena a EMBOTELLADORAS CHILENAS UNIDAS S.A. representada legalmente por FRANCISCO DIHARASARRI DOMINGUEZ a pagar las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 1085-2015 P.-



- 120 -

Santiago, veinticuatro de noviembre de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia definitiva de quince de julio de dos mil quince, rolante a fojas 92 y siguientes, con excepción de sus considerandos 11º a 20º, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que el objeto del litigio consiste en determinar la existencia de responsabilidad infraccional de Embotelladoras Chilenas Unidas S.A. por las lesiones o molestias causadas a la denunciante Natalia Fuentes Monsalve al ingerir una bebida isotónica marca Gatorade producida por la denunciada.

Segundo: Que es un hecho no discutido que la denunciada infraccional no vendió la botella que adquirió la denunciante y demandante civil, sino que ello ocurrió en Administradora de Supermercados Hiper Limitada, integrante de la cadena Líder; que la presencia de hongos ambientales en el líquido ingerido se debería a microfisuras; que no se ha acreditado que aquello se deba a una mala calidad del producto y que desde la producción hasta la comercialización del bien adquirido intervinieron a lo menos dos empresas o entidades.

Tercero: Que, para los efectos de acreditar responsabilidad infraccional es indispensable demostrar la existencia de un daño o perjuicio, el incumplimiento de un deber de cuidado, una relación de causalidad y dolo o culpa en el supuesto infractor.

Cuarto: Que de lo relacionado en los considerandos 8º y 9º del fallo del tribunal a quo, reproducidos, no existe prueba suficiente para atribuir responsabilidad a la denunciada, desde que, como se ha señalado, las microfisuras que son los causantes de la presencia de aire, generador de la presencia de los hongos, corresponde a una mala manipulación de la botella comprada por la denunciada, mal manipulación esta última que no puede atribuirse a la denunciada, más aún cuando ella no fue quien vendió el producto.

Quinto: Que, siendo carga de la denunciante acreditar la responsabilidad que atribuye y, al no contar con prueba suficiente que la denunciada elaboró un producto de mala calidad o que es ella la que lo manipuló inadecuadamente, este tribunal rechazará la denuncia.

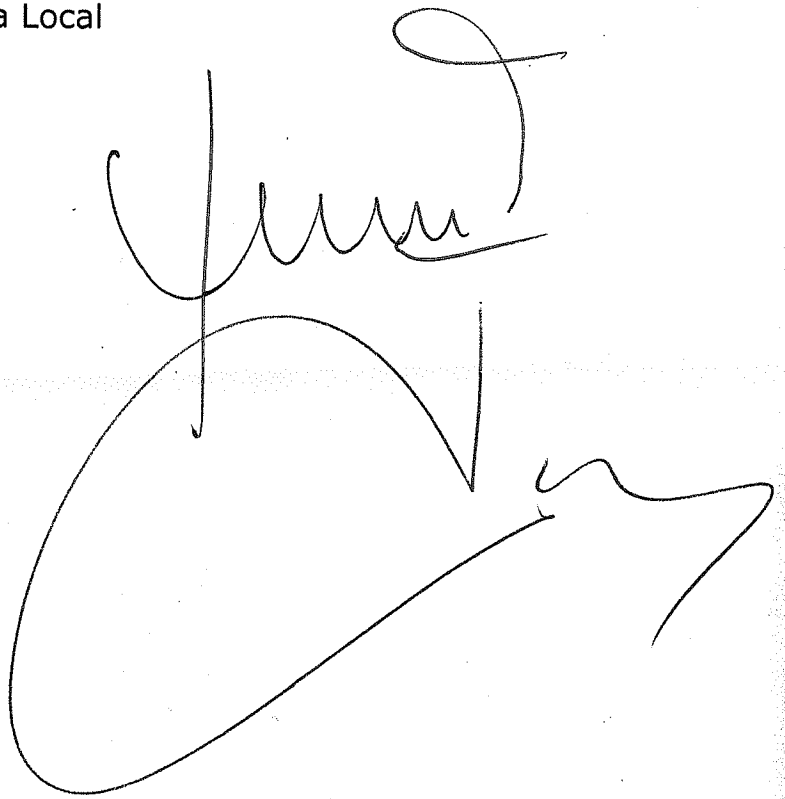


Y visto lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley Nº 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se revoca** la sentencia de quince de julio del año en curso, escrita a fojas 92 y siguientes, en cuanto condenó a Embotelladoras Chilenas Unidas S.A. al pago de una multa de tres unidades tributarias mensuales, al pago de una indemnización por daño emergente por \$1.150 y al pago de una indemnización por daño moral por \$300.000, declarándose en su lugar que se rechazan la denuncia y demanda civil de fojas 1, sin costas.

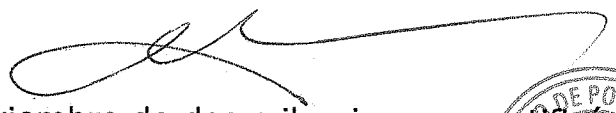
Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante señor Eduardo Morales Robles.

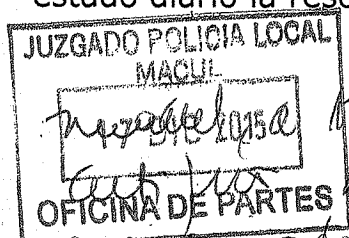
Nº1250-2015 Policía Local



Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por la Ministra señora Javiera González Sepúlveda, el Ministro (S) señor Hernán López Barrientos y el Abogado Integrante señor Eduardo Morales Robles, quien no firma por encontrarse ausente. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.



Santiago, veinticuatro de noviembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



7 de diciembre de 2015
que en este caso se ha
10.100.001.1084-15 R

-121

MACUL, A DIECISIETE DE DICIEMBRE DE DOS MIL QUINCE.-

VISTOS: Cúmplase.-

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-
ROL N° 1085-2015 P.-

MACUL A DIECIOCHO DE DICIEMBRE DOS MIL QUINCE
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACION
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION
- PRECEDENTE A - NATALIA FUENTES M.
- GIAN CARLO LORENZINI R. / ALEJANDRO UREY C.
- FRANCISCO DI HARASARRI D., REP. LEGAL DE EMBOTE,
CHILENAS UNIDAS S.A.
SECRETARIO



Verific
2tpo