

Segundo Juzgado de Policía Local

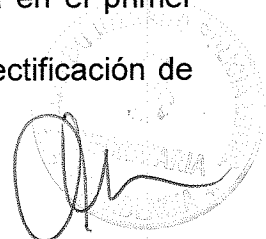
de Providencia

Providencia, a diecisiete de junio de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia de fojas ocho y los escritos de rectificación de fojas doce y diecisiete, formuladas por DINORA DEL CARMEN YÁÑEZ LEIVA, jubilada, domiciliada en Ramón Ramírez N°1200, comuna de Talagante, contra GATSBY, representado legalmente por César Macías, ambos domiciliados legalmente en Avenida Providencia N°1984, comuna de Providencia, por haber infringido las letras d) y e) del artículo 3 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundadas en que el 17 de febrero del año 2012, a las 13:00 horas, aproximadamente, concurrió junto con su hija y una amiga, al local de la denunciada ubicado en Avenida Providencia N°1984; que su hija consumió un buffet light, su amiga, una ensalada con cerdo cocido y ella, una ensalada con salmón ahumado desmenuzado, que se encontraba algo crudo; que se sentaron en la terraza del local, pero como después empezó a dar el sol, pidieron que las cambiaran a la parte de adentro; que continuaban en el establecimiento, cuando comenzó a sentir molestias en el estómago; que acudió al sanitario y como los dolores eran tan intensos, estuvo "a punto" de desmayarse; que sólo pudo salir con asistencia del personal de aseo, que la encontró sudando y con escalofríos y sin poder sostenerse en pie; que el administrador se acercó, pero no le prestó ayuda y negó en todo momento que fuera una intoxicación; que su hija fue a comprar Viadil, pero que se retiraron del local, alrededor de las 16:00 horas, para dirigirse a la Clínica Santa María, porque seguía con dolor; finalmente, que los médicos que la vieron el día viernes y sábado, le diagnosticaron "Intoxicación Alimentaria"; que por lo tanto, solicita se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N°19.496, con expresa condenación en costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de las presentaciones de fojas ocho y doce y el escrito de rectificación de

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL" around the top edge and "PROVIDENCIA" at the bottom. The signature is a cursive script that appears to start with a large 'D'.

fojas diecisiete, presentado por DINORA DEL CARMEN YÁÑEZ LEIVA contra GATSBY, ambos ya individualizados, en los que la actora solicita se condene a la empresa demandada a pagarle la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos), por el daño material, representado por los gastos en que debió incurrir y por todo aquello que dejó de percibir, como consecuencia de los hechos denunciados: consumo, gastos de la clínica y taxi y \$5.000.000 (cinco millones de pesos), por concepto de daño moral, configurado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos: los "impresionantes" dolores de estómago, náuseas, escalofríos, sudoración, presión alta y diarrea y por no poder "celebrar" la despedida de una amiga que vive fuera de Chile, ni el cumpleaños de sus hijas (18 de febrero), así como por no poder hacer una vida normal por más de dos semanas, además de la atención descortés e indiferente de la demandada y por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidora le asisten, más los intereses y reajustes que se devenguen, con costas.

Las tachas deducidas a fojas ciento cincuenta y dos, contra la testigo LORENA PATRICIA TAJTAJ YÁÑEZ, ingeniero en ejecución en comercio internacional, por la causal de inhabilidad contemplada en el N°1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, es decir, por tener un vínculo de consanguinidad, al ser descendiente de la parte que solicita su declaración.

Las tachas formuladas a fojas ciento sesenta y siete, ciento setenta y tres y ciento setenta y ocho, contra los testigos XIMENA DEL PILAR CHACÓN, nutricionista; GUIDO SANTIAGO BERROCAL ZAPATA, encargado del salón del Restaurant Gatsby Providencia y MARCIA DEL CARMEN ARAVENA LEÓN, garzona, los tres, por la causal de inhabilidad establecida en el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, atendido el vínculo de dependencia que mantienen con la parte que los presenta, que influía en sus declaraciones, ya que se presume, que de ello dependería su continuidad laboral y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS TACHAS:



1.- Que el sentenciador deberá acoger la tacha deducida por la empresa denunciada contra Ximena Chacón Pizarro, por carecer de la imparcialidad necesaria para deponer, por ser hija de la parte que la presenta, ya que la propia testigo manifestó que fue su madre quien le solicitó prestar declaración.

2.- Que de lo expresado por los tres testigos que depusieron por la parte denunciada, es posible colegir, que en todos los casos, se configura la causal de inhabilidad alegada en su contra, puesto que el hecho de ser los testigos trabajadores de la parte que los presenta, hace presumir que carecerán de la imparcialidad necesaria para deponer en este juicio, al prestar a la denunciada habitualmente servicios retribuidos, bajo dependencia de ésta, por lo que se deberán acoger las tachas deducidas por Dinora Yáñez Leiva, en la parte resolutive de esta sentencia.

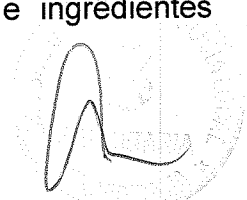
EN LO INFRACCIONAL:

3.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

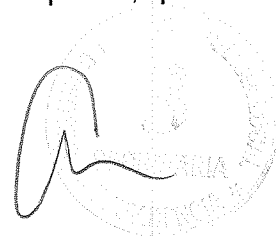
4.- Que "AREAS S.A. CHILE LIMITADA", nombre comercial, GATSBY, contestó por escrito la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con expresa condenación en costas, atendidos los argumentos que señala a fojas veintiséis y siguientes: En primer lugar, niega y controvierte categóricamente la responsabilidad en los hechos que se le atribuye, agregando, que será la denunciante quien tendrá que probar la existencia de los elementos que configuran la supuesta infracción a la Ley 19.496, así como los daños que afirma haber sufrido; que Dinora Yáñez deberá acreditar también, su calidad de consumidora y que el día 17 de febrero de 2012 efectivamente consumió un salmón ahumado en el local Gatsby ubicado en Avenida Providencia N°1984, que se encontraba en mal estado; que el voucher de pago con tarjeta de débito/crédito, en nada describe el detalle de lo que habrían consumido el día de los hechos; que Áreas Chile en ningún momento ha infringido su obligación de calidad y seguridad hacia los consumidores, ni puede tener culpa causal por el daño alegado; que de

A handwritten signature in black ink is located at the bottom right of the page. To its right is a circular stamp, partially visible, which appears to be an official seal of the court or a legal entity. The stamp contains some text, but it is mostly illegible due to the angle and partial visibility.

acuerdo a las informaciones proporcionadas por el personal que atendía el local, el relato de los acontecimientos efectuado por la denunciante, difiere de lo ocurrido efectivamente ese día; que el personal presente en aquél lugar, recuerda que la señora Yáñez y sus acompañantes no solicitaron el cambio desde la terraza al interior del local por la causal señalada en la denuncia, sino porque en esos instantes ocurrió en la acera un robo a un peatón, bastante violento, que transitaba por el lugar, según lo que se les informó; que esto habría provocado un gran susto a la denunciante y sus acompañantes y que éste habría sido el motivo por el que solicitaron trasladarse al interior del local, para una mayor seguridad y tranquilidad; que creen que el hecho aludido habría sido lo que provocó los malestares de la señora Yáñez, quien habría resultado muy afectada; que Áreas Chile posee exigentes procesos de certificación para sus proveedores de insumos alimenticios; que las empresas proveedoras del producto "tipo despunte de salmón ahumado" son ICB S.A. y Salmones Multiexport S.A, las cuales poseen diversas certificaciones respecto de sus procesos de elaboración y envasado de productos y cuentan con las correspondientes autorizaciones sanitarias para procesar productos de mar (pescados y mariscos); que en todos estos procesos se analiza, por parte de distintos laboratorios y empresas calificadas, los métodos de producción y elaboración que buscan certificar que el producto mantenga todas las características necesarias para el consumo seguro y saludable por parte de las personas; que por otra parte, no es efectivo lo que señala la denunciante en su libelo, en cuanto a que el producto se habría encontrado "algo crudo", puesto que es de público conocimiento, que la técnica culinaria del ahumado lo que hace, es quitarle la humedad a los alimentos, alargando su conservación y permitiendo su ingesta directa, sin necesidad de cocción; que por lo tanto, descartan que el salmón que la señora Yáñez señala haber ingerido, se haya encontrado crudo, toda vez que éste se adquiere previamente ahumado y envasado; que el proceso de elaboración y manufactura en los distintos locales de Áreas Chile, contempla varios hitos, entre ellos: a) La utilización de materias primas e ingredientes

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem. The signature appears to be a stylized letter 'A' followed by some characters.

certificados por la Autoridad Sanitaria y autorizados por ellos mismos, que cumplan con un buen estado de conservación, exentos de contaminación o sustancias tóxicas en cantidades superiores a las aceptadas; b) Que las materias primas e ingredientes se encuentren almacenados en depósitos de material plástico con protección y con su rotulación original; c) A fin de evitar la contaminación cruzada, que los procesos de elaboración sean ordenados y conocidos por todos los manipuladores, tanto en lo relativo al flujo de personal, como a las materias primas; d) Que las frutas, verduras y huevos sean lavados y sanitizados antes de su utilización y e) Que los alimentos perecibles, en la etapa de preparación, no se deben mantener fuera del rango de temperatura de seguridad por más de una hora; que además de lo anterior, cuentan con un Departamento de Seguridad Alimentaria que exige a los trabajadores de los distintos locales ciertas condiciones de higiene personal, que buscan prevenir la transmisión de enfermedades a los alimentos y que son: a) Un programa de capacitación para todo el personal en temas de manipulación; b) Que el personal que padece o es portador de una enfermedad susceptible de transmitirse por los alimentos o tenga heridas infectadas, infecciones cutáneas, llagas o diarrea, no trabaje en las zonas de manipulación de alimentos en las que haya probabilidad que pueda contaminar directa o indirectamente a éstos con microorganismos patógenos; c) Que el manipulador no realice tareas que puedan contaminar sus manos o ropa de trabajo; d) Que el manipulador se lave las manos antes de iniciar el trabajo, después de usar los servicios higiénicos, después de manipular material contaminado y cuantas veces sea necesario, así como la imposibilidad de usar objetos de adornos en las manos durante la manipulación; e) Que las uñas de las manos de los manipuladores estén limpias, cortas y sin barniz y f) Evitar la presencia de personas extrañas en las salas de elaboración o la toma de acciones correctivas para evitar la contaminación de los alimentos; que a mayor abundamiento, en el caso de la elaboración de alimentos con el salmón ahumado que dice haber consumido la señora Yáñez, existe un procedimiento especial, que



consiste en recibir el producto congelado (- de 18° C) y almacenarlo en un congelador a la misma temperatura y que el proceso de deshielo para proceder a su preparación, se debe efectuar a una temperatura entre los 0 y 5°C. Finalmente, indican que han logrado otorgar a sus consumidores un nivel de seguridad procurando altos estándares en la elaboración de sus productos, a fin de evitar los posibles riesgos que pudiesen afectarles, instruyendo a sus trabajadores en la debida manipulación de los mismos y procurando, día a día, que todo su personal se ciña estrictamente a los estándares establecidos en los distintos manuales e instructivos de procedimiento diseñados para tales efectos.

5.- Que Dinora Yáñez Leiva acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a siete, objetados y Gatsby, los agregados de fojas cuarenta y tres a ciento cuarenta y seis

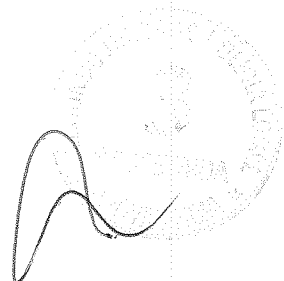
6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que Dinora Yáñez alega haber sufrido una "Intoxicación Alimentaria", como consecuencia de un producto que consumió en una de las instalaciones de la denunciada.

b) Que Gatsby se defiende, atribuyendo los malestares de la señora Yáñez Leiva a un hecho distinto a aquél, específicamente, a un robo que habría ocurrido en las inmediaciones del local y que habría sido presenciado por ella.

c) Que sin embargo, Gatsby no rindió prueba alguna tendiente a acreditar la efectividad de lo señalado precedentemente, es decir, que estando la denunciante y sus acompañantes en ese lugar, se haya llevado a cabo el ilícito aludido.

d) Que en cambio, Dinora Yáñez sí probó, con los documentos de fojas uno, dos y siete, que el 17 de febrero de 2012, a las 16:34 horas, acudió al Servicio de Urgencia de la Clínica Santa María y que ésta, atendiendo a la historia, examen físico e imágenes, diagnosticó una "Intoxicación Alimentaria".



e) Que la empresa denunciada indicó a este respecto, que la señora Yáñez Leiva debía probar, en primer lugar, que ese día efectivamente consumió una ensalada de salmón ahumado en el local Gatsby de Avenida Providencia N°1984.

f) Que a fin de acreditarlo, la denunciante agregó al proceso una fotocopia autorizada ante Notario, de un detalle de consumo emitido por el Restaurant Gatsby Providencia, que tiene como fecha cierta el 17 de febrero a las 13:31 horas y en la que se nombra: "2 Cristal, 1 Sampler P Cerdo, 1 Sampler Salm Ahu y 1 Buffet Light", lo que es complementado con el Comprobante de Venta de Tarjeta de Débito Gatsby Providencia, Av. Providencia 1984, de 17/02/12 a las 14:54:37, por \$20.050.

g) Que por otra parte, la prueba rendida en autos por "Areas S.A. Chile Limitada" resulta insuficiente para efectos de acreditar que la empresa que le proveyó del producto servido a la denunciante, haya sido de aquellas que señaló y que se encuentran certificadas, ya que si bien eso sería lo usual, no probó que en esa oportunidad en específico haya sido así, de manera tal, que no es posible concluir, que el salmón servido a la denunciante haya cumplido con todos los procesos de elaboración y envasado que cuentan con las autorizaciones sanitarias correspondientes, para un consumo seguro y saludable.

h) Que la aseveración hecha por Dinora Yáñez, en cuanto a que el salmón se encontraba "algo crudo", no implica necesariamente que ésa haya sido la causa específica de la intoxicación diagnosticada por la Clínica, por lo que no resulta relevante la comprobación de dicha circunstancia.

i) Finalmente, que la empresa denunciada tampoco demostró que los trabajadores a cargo de la manipulación del salmón en cuestión se hayan ceñido estrictamente a los estándares establecidos en los distintos manuales e instructivos diseñados para tal efecto.

j) Que como resultado del análisis anterior, se concluye, que "AREAS S.A. CHILE LIMITADA", nombre comercial, GATSBY, infringió lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 19.496, toda vez que actuando con negligencia, causó un

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp is partially obscured by the signature but appears to contain text around its perimeter, possibly a notary seal or official stamp.

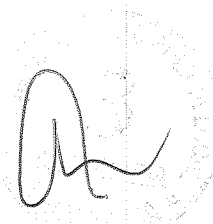
menoscabo al consumidor, debido a deficiencias en la calidad del servicio de alimentación, al ofrecer un producto en mal estado.

EN LO CIVIL:

7.- Que la conducta infraccional descrita en el considerando precedente, en cuanto produjo daños a terceros, constituyó un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula en conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

8.- Que Dinora Yáñez Leiva solicitó la suma de \$200.000 por los gastos en que debió incurrir y que dicen relación con lo pagado en la clínica y con el taxi. Que sin embargo, la suma que el Tribunal otorgará prudencialmente a este respecto, sólo considera los desembolsos realizados en la Clínica Santa María, que se encuentran respaldados con los documentos acompañados en autos a fojas siete.

9.- Que el conjunto de graves inconvenientes causados a la demandante como consecuencia de los hechos que el Tribunal dio por acreditados, le provocaron necesariamente aflicción, dolor y molestias, tanto físicas, como en su fuero interno, que constituyen lo propio del daño moral, cuya indemnización solicita. En efecto, Dinora Yáñez Leiva acudió a almorzar al local Gatsby ubicado en Providencia N°1984 y luego de consumir una ensalada, terminó en la Clínica Santa María, con una serie de síntomas, propios de una intoxicación, con las consecuencias que ello implica, comúnmente conocidas y catalogadas como parte de una situación desagradable e incómoda para quien las padece. Que además de lo anterior, se debe tener en cuenta el hecho que el personal del restaurante Gatsby que estuvo en contacto ese día con la consumidora, no tenía cómo saber en el momento mismo de ocurrencia del acontecimiento denunciado, el motivo de los malestares de la clienta, no obstante lo cual, debió preocuparse en todo momento por el bienestar de ella y por brindar una atención cortés, toda vez que, a juicio del Tribunal, dicha conducta resulta inherente al servicio que presta.



Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que ha lugar a las tachas deducidas contra las testigos Lorena Tajtaj Yáñez, Ximena Chacón y Marcia Aravena León y contra el testigo Guido Berrocal Zapata.

B.- Que se condena a "AREAS S.A. CHILE LIMITADA", nombre comercial, "GATSBY", a pagar una multa de 20 UTM (VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES), por actuar con negligencia en la prestación de un servicio, causando un menoscabo al consumidor.

C.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de los escritos de fojas ocho, doce y diecisiete, sólo en cuanto se condena a "AREAS S.A. CHILE LIMITADA", nombre comercial, "GATSBY" a pagar a DINORA DEL CARMEN YÁÑEZ LEIVA, la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos) por concepto del daño material y \$1.000.000 (un millón de pesos) por el daño moral que sufriera como consecuencia de la conducta infraccional de la demandada, con costas.

D.- Que las cantidades indicadas en la letra precedente deberán pagarse reajustadas en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de enero de 2012 y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y Notifíquese.

Rol 14.240-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



Foja: 222
Doscientos Veintidós

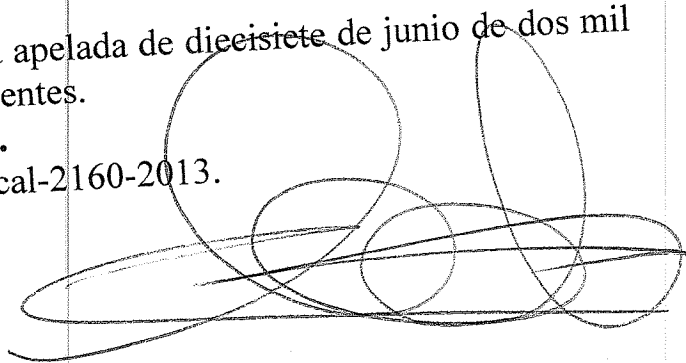
C.A. de Santiago
Santiago, dos de abril de dos mil catorce.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de diecisiete de junio de dos mil trece, escrita a fojas 200 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-2160-2013.



Pronunciada por la Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Carlos Cerda Fernández, conformada por la Ministra señora Teresa Carolina Figueroa Chandía y la Abogada Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, dos de abril de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



REGISTRADA

PROVIDENCIA, a veintiocho de abril de dos mil
Cumplida.

Ref # 14.240-F

