

Temuco, cinco de enero de dos mil quince.-

Autos.-

VISTOS.-

A fojas 7 y siguientes corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, intentada por doña **MARTA SORIANO BARRIENTOS**, en representación de doña ADRIANA DEL CARMEN PAZ MEDEL, en contra de **COCA COLA EMBONOR S.A.** planta Temuco, representada legalmente por don **RODRIGO MERCADO SCHULTZ**, ambos domiciliados en Temuco, Avenida Manuel Recabarren N° 02850.

A fojas 27 y siguientes don **GIAN CARLO LORENZINI ROJAS**, abogado, contesta querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada **COCA COLA EMBONOR S.A.**

A fojas 136 y siguientes corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, el que se lleva a efecto con la asistencia de ambas partes.

A fojas 153 corre declaración prestada por doña **ADRIANA DEL CARMEN PAZ MEDEL**, casada, 29 años, labores de casa, C.N.I. 15.651.120-K, domiciliada en Temuco, calle Ultima Cena N° 453.

A fojas 165 se ordena oficiar a la Secretaría Regional Ministerial de Salud, a fin de que informe el resultado del sumario sanitario seguido en contra de Coca Cola Embonor.

A fojas 167 corre oficio de la Subsecretaría de Salud Pública en el que se infirma que el sumario sanitario seguido contra la querellada y demandada se encuentra pendiente para su resolución.

A fojas 169 se ordena el archivo de los antecedentes por retardados.

A fojas 172 la parte querellante y demandante civil solicita el desarchivo de los antecedentes.

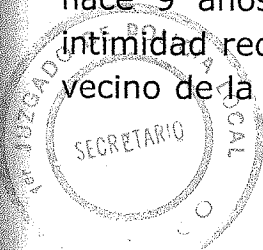
A fojas 177 la parte querellada y demandada civil acompaña resolución del sumario sanitario seguido en contra de su representada.

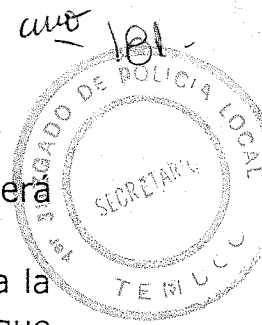
CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LAS TACHAS.-

1.- Que a fojas 141 la parte querellada y demandada civil tacha conforme causal del artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, al testigo PEDRO ROLANDO CÁRDENAS MEDEL, pues declara que tiene una relación de íntima amistad con la actora, circunstancia que se ve acreditada por los hechos graves que constan de la propia declaración del testigo quien pese a declarar que es vecino de la mamá de la actora, conoce a esta última hace 9 años y que se ven constantemente. Señala que en definitiva es claro que estamos en presencia de una inhabilidad legal y que debe restarse valor probatorio a la declaración del testigo.

Que la parte querellante y demandante civil, contestando la tacha, señala que de ninguna parte de los dichos del testigo se deduce que exista una amistad íntima con la denunciante, ya que señala conocerla hace 9 años, pero del solo paso del tiempo no puede deducirse la intimidad requerida por la tacha, más aún en circunstancias en que es vecino de la mamá de la denunciante por lo que es natural y lógico que





los vecinos se conozcan entre si y el tiempo de conocimiento dependerá del tiempo en que son vecinos.

2.- Que a fojas 143 la parte querellante y demandante civil formula la tacha del artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, en que señala como inhábiles para declarar a los que a juicio del Tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto, respecto de don IVAN FRANCISCO CANALES LUZA. Se dice que es evidente y lógico que al testigo, tal como lo declara le interesa que se acredite que en el proceso o producción de las bebidas no existe falla alguna que pudiese ocasionar una intoxicación como la de autos o que pusiera en riesgo la salud de la población, por tanto no sólo tiene interés como dependiente de la querellada y demandada sino a la vez validando su propio trabajo y gestión.

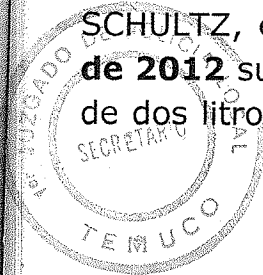
La parte querellada y demandada civil solicita el rechazo de la tacha en atención a que en esta materia existe una regla especial de valoración de la prueba basada en la sana crítica, por lo tanto el Tribunal tiene plena facultades para valorar la prueba libremente de acuerdo a ese estándar. Señala además, que el interés a que hace referencia el artículo 358 N° 6 no es cualquier interés, sino que de ser un interés de carácter patrimonial y vinculado al resultado del proceso y que interrogado sobre dicho interés el testigo declaró no tenerlo.

3.- El Tribunal desechará, con costas, la tacha que la parte querellada y demandada efectuara respecto del testigo Cárdenas Medel, desde que el testigo declara sobre hechos que corresponde ponderar y establecer en lo infraccional, por lo que la causal del procedimiento civil es inadmisibile en la especie, a lo que suma que la circunstancia de que sea vecino de la madre de la actora no puede considerarse amistad íntima como se alega.

4.- A su turno, el Tribunal igualmente desechará con costas, la inhabilidad que se imputa al testigo Canales Luza, por la querellante y demandante, desde que el deponente se presenta a declarar sobre hechos infraccionales, en este caso, relativos al proceso de elaboración del producto que se cuestiona, lo que es necesario para formar convicción en el Tribunal, que atribuirá al testimonio el valor que estime pertinente, luego de aplicar la sana crítica. De otro lado, igualmente debe considerarse que el interés que se alega tendría el deponente, no se vislumbra, en los términos que plantea la parte incidentista por el hecho sea empleado de la empresa querellada.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

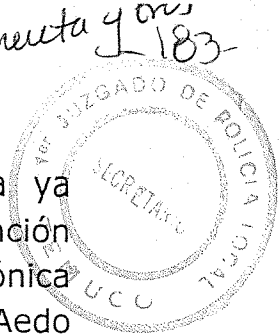
5.- Que a fojas 7 corre querella infraccional intentada por doña MARTA SORIANO BARRIENTOS, en representación de doña ADRIANA DEL CARMEN PAZ MEDEL, en contra de COCA COLA EMBONOR S.A. planta Temuco, representada legalmente por don RODRIGO MERCADO SCHULTZ, en virtud de los siguientes antecedentes: que el **6 de abril de 2012** su representada compró una bebida gaseosa marca Coca Cola, de dos litros, envase de plástico, con fecha de elaboración 4 de abril de



2012, lote ilegible, en un almacén ubicado cerca de su casa; que la compró para consumir en el horario de almuerzo junto a su familia, compuesta por su hijo de 1 año y 10 meses de edad y su esposo; que antes de comenzar a almorzar, alrededor de las 15:00 horas, su representada y el hijo, consumieron confiadamente dicha bebida, la que unos minutos después les causó fuertes dolores estomacales, vómitos, diarrea, colitis aguda y fiebre, entre otros síntomas; que como no habían comido nada aún, su esposo revisó la bebida y se percató que el envase de Coca Cola tenía en su interior varios cuerpos extraños y adherida a las paredes de la botella una película similar al moho, el que como es de color oscuro igual que el contenido de la botella, no fue posible percibir el mal estado del producto antes de consumirla. Señala que esperaron que los dolores pasaran, pero éstos cada vez se intensificaron más y comenzaron a temer por la salud de su pequeño hijo, quien tenía fiebre, no paraba de llorar y vomitar. Hace presente que el menor sufre de enanismo. Señala que recurrieron al Hospital Regional, donde fueron diagnosticados con una intoxicación alimentaria; que en el hospital se mantuvieron aproximadamente tres horas con suero fisiológico, recetándoles medicamentos como viadil, ranitidina, famotidina, antiespasmódicos y reposo; que las molestias continuaron hasta dos semanas después. Señala que el día 9 de abril del mismo año, su representada concurreó a hacer la denuncia ante Sernac, donde la derivaron al Servicio de Salud, entidad que realizó análisis del producto. En cuanto al derecho, señala que se configuraron infracciones a los artículos 3, letra e) y 23 de la ley 19.496.

6.- Que a fojas 27 y siguientes, don GIAN CARLO LORENZINI ROJAS, abogado, contesta querella infraccional deducida en contra de su representada, COCA COLA EMBONOR S.A. en virtud de los siguientes antecedentes: que Coca Cola Embonor en ningún momento ha infringido su obligación de calidad y seguridad hacia los consumidores, ni puede tener culpa causal por el daño alegado, en virtud de la larga trayectoria que tiene su representada tanto en el mercado nacional como internacional, obteniendo al efecto el reconocimiento de distintas y variadas instituciones que han certificado la calidad de sus procesos. Señala que no existe relación de causalidad entre el supuesto hecho ilícito, el que desconoce y niega y los daños y perjuicios alegados, solicitando ser absuelta en estos autos.

7.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 1, fotocopia de boleta de compra del negocio ubicado en Los Pioneros 070 de Labranza, comuna de Temuco, del día 06 de abril de 2012, por un valor de \$990; b) a fojas 2, informe de análisis de investigación de denuncias ETA, laboratorio de alimentos en que se identifica la denuncia por intoxicación alimentaria N° 826150 por una muestra de coca cola de 2 litros, emitido por el SERVICIO DE SALUD ARAUCANIA; c) a fojas 3 copia de formulario de atención de urgencia Hospital Hernán Henríquez Aravena de doña ADRIANA PAZ MEDEL; d) a fojas 4 datos de atención de urgencia infantil de Joaquín

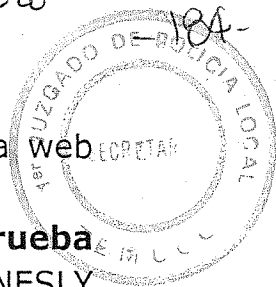


Alonso Morales Paz; e) a fojas 49, boleta original de compra ya individualizada; f) a fojas 50 y 51, original de formularios de atención medica que rolan a fojas 2 y 4; g) a fojas 52 copia de factura electrónica emitida por Coca cola Embonor a don Jose Isael Figueroa Aedo domiciliado en Los Pineros de Temuco, del giro Almacenes tradicionales por un total de \$41.512 y de fecha 04 de abril de 2012; h) a fojas 53, copia de comprobante de solicitud de investigación de doña Adriana del Carmen Paz Medel a la Secretaria Ministerial de Salud; i) a fojas 54, copia de informe de análisis de investigación de denuncia Laboratorio de alimentos emitido por el Servicio de Salud en que se observan cuatro imágenes de la bebida; j) a fojas 60, Copia de acta de fiscalización de la Secretaria Ministerial de la Araucanía del Ministerio de Salud N° 004575; k) a fojas 56, copia de ratificación de requerimiento de Fiscalización emitido por doña Adriana Paz Medel al Servicio de Salud de fecha 04 de mayo de 2012, ándose timbre del Servicio de Salud que acredita su recepción; l) a fojas 57, copia de Respuesta a Reclamo Interpuesto ante el SERNAC por doña Adriana Paz Medel emitido por Víctor Barrera Galleguillos, abogado Web Center Sernac y copia de fecha 30 de abril de 2012 de respuesta de Coca Cola Embonor a través de su Gerente de Producción Hector Muñoz a Victor Barrera Galleguillos, Servicio Sernac; m) a fojas 58, respuesta emitida por el Servicio de Salud Araucanía a la solicitud de fiscalización interpuesta por doña Adriana Paz Medel en que se especifica el resultado del análisis.

8.- Que la parte querellada rinde la siguiente prueba

documental: a) a fojas 61 y siguientes, copias autorizadas de Informe de trazabilidad denuncia N° 592 Temuco de fecha 26 de abril de 2012; b) a fojas 99 y siguientes, Anexo N° 1, descripción de proceso de producción planta Coca cola Embonor Temuco; c) a fojas 107 y 108, certificado emitido por SGS que acredita que la planta Temuco posee la certificación OHSAS 18.001 : 2007; c) a fojas 109 y 110 certificado emitido por SGS que acredita que la planta Temuco cuenta con la acreditación ISO 9001:2008; d) a fojas a fojas 111 y 112, certificado emitido por SGS que acredita que la planta Temuco cuenta con la acreditación ISO 14001:2004; e) a fojas 113 certificado emitido por SGS que acredita que la planta Temuco cuenta con la acreditación ISO 22000:2004; f) a fojas 114, certificado emitido por SGS que acredita que la planta Temuco cuenta con la acreditación PAS 220:2008; g) a fojas 115, respuesta enviada por su representada al Servicio Nacional del Consumidor con fecha 30 de abril de 2012; h) a fojas 116 y siguientes Impresión de 6 hojas de libro Toxiinfecciones alimentarias capitulo 20, autores C. Garcia Pardos, J. Landa Maya; i) a fojas 122 y siguientes, impresión de pagina web de 3 hojas de Intoxicación Alimentaria de Carlos Sánchez David; j) a fojas 126 y siguientes, impresión pagina Web de Met Line Plus (Biblioteca Nacional de Medicina de EEUU); k) a fojas 129, impresión de pagina web Revista Salud UC; l) a fojas 131 y siguientes, impresión pagina web Clínica DAM

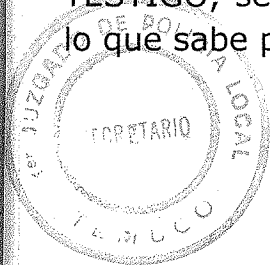




sobre intoxicación alimentaria; m) a fojas 135, impresión pagina Web MEGASALUD.

9.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba

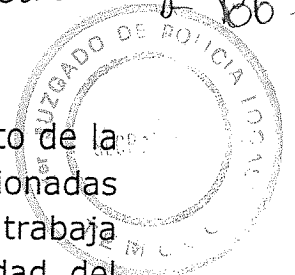
testimonial: 1.- a fojas 139 y siguientes, comparece doña NESLY YANIRA HUILCAMAN CASTRO, casada, 38 años, labores de casa, C.N.I. 10.748.401-9, domiciliada en Temuco, Pasaje Última Cena 460, quien previamente juramentada expone que el día viernes 06 de abril de este año, semana santa, le tocó trabajar en una verdulería y frutería pequeña que queda en Labranza; que ese día Adriana fue a comprar una bebida Coca cola de dos litros, desechable; que la fue a sacar de la heladera, se la entregó, le pagó y se fue; que como a la hora después vuelve con la bebida, que ya le quedaba poco; que la encontró pálida, andaba muy mal, le dice que estaba con dolor de estomago y vómitos; que le muestra la bebida y tenía como mucosidad alrededor y abajo, en el "conchito" de la bebida; que le ofrecí si quería que le hiciera un cambio de bebida, devolverle otra pero le dijo que no; que mientras estaban conversando a ella le viene un decaimiento y se puso a vomitar ahí mismo; que le decía que tenía muy fuertes dolores de estomago. Señala que le dijo que mejor se fuera al hospital para que la vieran. Dice que le dijo que la mandara a revisar para ver qué era lo que tenía adentro porque era algo asqueroso. Repreguntada la testigo señala que la bebida se encontraba sellada al momento de venderla; que la bebida había sido adquirida por el almacén el día 04 de abril. Señala además que casi siempre llegan bebidas sin gas o abiertas al almacén y se dejan para devolución. Contrainterrogada la testigo para que diga si la demandante le comentó cuándo aparecieron los síntomas que describió y de los que tomó conocimiento, según su declaración, una hora después de haber vendido la bebida, señala que fue como a la media hora después de que le vendió la bebida. Seguidamente, a fojas 141 y 142, comparece don PEDRO ROLANDO CARDENAS MEDEL, soltero, 54 años, obrero de la construcción, C.N.I. 8.387.074-5, domiciliado en Temuco, Pasaje G, Nº 0793, quien previamente juramentado expone: que no recuerda el mes, pero era semana santa del año 2012; que fue a la casa de la mamá de la demandante a buscar unas herramientas y vio que la otra hermana traía a la Sra. Adriana del hospital y preguntó que le había pasado y le dijeron que se había intoxicado con una bebida coca cola; que tenían la botella; que dentro de la botella tenía unas mucosidades y sarro; que la señora Adriana estaba con diarrea y vómitos y su hijo de dos o tres años, tenía un cuadro de fiebre y la abuelita lo tenía acostado en la cama; que el día lunes ella quiso ir a hacer una denuncia a SERNAC y se ofreció para acompañarla por la razón que ella no se sentía bien como para andar sola; que en SERNAC les dieron un papelito para llevar la bebida al Servicio de Salud, donde también la acompañó y ahí quedó la bebida. REPREGUNTADO EL TESTIGO, señala que los síntomas se mantuvieron como dos semanas, lo que sabe porque iba todos los días a verla. CONTRAINTERROGADO



EL TESTIGO señala que llevaron la bebida al Servicio de Salud el día lunes 9 en la mañana.

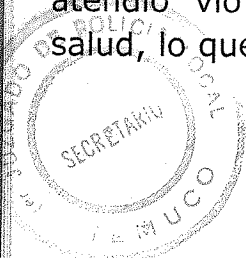
10.- Que la parte querellada rinde la siguiente prueba

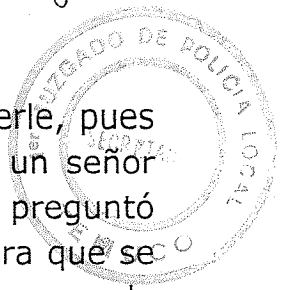
testimonial: a fojas 143 y siguientes, comparece don IVÁN FRANCISCO CANALES LUZA, casado, 48 años, jefe de producción, C.N.I. 9.436.102-8, domiciliado en Temuco, calle Punta del Este 02260, quien previamente juramentado expone que es el jefe de producción de la planta Coca cola de Temuco; que está a cargo de la planificación, supervisión y control de la producción; que el proceso parte de la base que es 100% seguro y garantiza la elaboración de productos inocuos lo que está garantizado por normas certificables a nivel internacional como es la ISO 9000 referida a calidad; ISO 22000 Y PAS 220 referida a inocuidad alimentaria lo que cuenta con procedimientos que garantizar cada uno de los procesos además la planta se rige por la normativa internacional de Coca cola Company; que el proceso inicialmente cuenta con una inspección electrónica para eliminar botellas con hidrocarburos o compuesto amonicales; que pasada por una inspección visual denominada pre lavado para luego ingresar a la lavadora de botellas, son lavadas tanto por inmersión como por inyección mecánica con una solución de soda al 2,8% y 58 grados celcius en un lapso de entre 7 a 10 minutos; que en este proceso de lavado la botella va boca abajo, terminado el lavado con soda viene una etapa de pre enjuague donde se le inyecta agua clorada una solución de cloro de 3 ppm aproximadamente; que luego pasa al enjuague final con agua clorada en donde siempre la botella esta boca abajo, entregando la lavadora botella estériles; que después del lavado de botellas pasa a una inspección visual destinada a retirar principalmente botellas con desgaste excesivo en su etiqueta; que luego pasa por una inspección electrónica con el objetivo de detectar botellas con daño en su estructura; que luego pasa a la llenadora e inmediatamente a la capsuladora; que estas dos últimas etapas van en línea y no existe ningún tipo de intervención manual; que capsulada la botella pasa por el codificador y luego al encajonado; que las salas de embotellado tiene barreras sanitarias, es decir mangas de presión positiva que inyectan aire a las salas de embotellado; que todas las puertas cuentan con cortinas de aire, los accesos son restringidos para las personas que laboran en cada área. Señala que el producto por si solo es una barrera sanitaria, ya que es un producto que está saturado de dióxido de carbono que es el gas que contiene la bebida y una alta acidez, arrojando un PH de 2.4 aproximadamente; lo que hace inviable la proliferación de cualquier tipo de vida. Señala que las medidas que se toman son en base a los antecedentes, que en este caso están en el informe de trazabilidad y el informe de trazabilidad no arroja ninguna desviación de los estándares de proceso de elaboración de materias primas, de almacenamiento ni distribución. Respecto de si se ha realizado alguna diligencia tendiente a acceder al producto cuestionado, esto no se ha hecho, atendido que está en la SEREMI y se hicieron los descargos y entiendo que está pendiente la resolución.



Repreguntado el testigo si en el caso concreto del producto objeto de la querella y demanda infraccional, se cumplieron las mencionadas medidas, señala que se cumplieron en su totalidad, ya que se trabaja bajo el concepto de aseguramiento de la calidad e inocuidad del producto lo que requiere cumplir paso a paso todos los procedimientos establecidos, además se realiza un informe de trazabilidad en donde se determinan todas las materias primas que se ocuparon en la elaboración del producto, las condiciones de proceso y el destino final. En el informe de trazabilidad se confirma el cumplimiento total de las certificaciones de proceso. Contrainterrogado el testigo señala que es jefe de producción desde el año 2004. Contrainterrogado para que diga si en ese período alguna vez se ha echado a perder alguna de las máquinas del proceso de lavado u otro, señala que las maquina si presentan fallas, pero como los procedimientos de producción indican que ante cualquier anomalía detectada en una máquina, el proceso se detiene y no hay producción.

11.- Que a fojas 153 corre declaración prestada por doña ADRIANA DEL CARMEN PAZ MEDEL, individualizada, quien expone: que no recuerda exactamente la fecha, pero le parece que fue el día 06 de Abril del año 2012, alrededor de las 13:30 hrs. antes del almuerzo, concurrió a un negocio cerca de su casa, ubicado en calle Los Pioneros, de propiedad de un señor de nombre José, donde compró sólo una bebida marca Coco cola, de 2 litros, retornable; que luego se fue a la casa; que antes de almorzar abrió la bebida y se sirvió más o menos 3 vasos y a su hijo de 1 año y medio le sirvió dos mamaderas, la primera llena de 250 cc y la segunda de la mitad es decir alrededor de 60 cc; que nadie más de su familia consumió esa bebida. Señala que pasó alrededor de media hora cuando su hijo empezó con diarrea y ella se sentía mareada; que luego su esposo puso la botella de bebida en la mesa porque iban a almorzar; que cuando estaba poniendo los tenedores en la mesa se dio cuenta que en la botella en su interior había algo con aspecto mucoso, color café, que estaba en las paredes de la botella; que la empezó a observar y sintió mucha rabia y a esas alturas ya sentía dolor de estomago; que luego fue al negocio y habló con la señora que la había atendido, le explicó y le mostró la botella, pero ella le dijo que no eran responsables pues la bebida iba sellada; lo que efectivamente fue así, pues ella la abrió y se rompió el sello; que estando en el negocio se sentía tan mal que vomitó. Señala que su hermana, que estaba en la casa, le dijo que fueran al hospital, principalmente por su hijo que sufre de enanismo; que luego vinieron a Temuco, pasaron donde su madre y ella le insistió que fueran al hospital; que su hijo ya estaba con fiebre y ella también; que ambos presentaron los mismos síntomas, esto es diarrea, fiebre y vómitos. Dice que fueron al Hospital Regional alrededor de las 18:30 a 19:00 hrs. donde les diagnosticaron a ambos intoxicación; que la doctora que los atendió vio la botella y le dijo que debía llevar la botella al servicio de salud, lo que hice el día lunes siguiente hábil, pues esto sucedió el fin de





semana santa. Señala que de Coca Cola fueron a su casa a verle, pues puso un reclamo vía internet en su página; que se presentó un señor como jefe de Marketing, de nombre Gerardo Quezada, quien le preguntó por el estado de salud de ella y su hijo y si tenía la botella para que se las entregara para llevarla a un laboratorio, pero les señaló que ya la había entregado al Servicio de Salud; que le preguntó que qué quería y le dijo que quería que se hiciera justicia y una indemnización y quedaron de estar en contacto; que le preguntó respecto de la suma y le dijo que de 10 a 15 millones; que no la llamaron, por lo que ella llamó y le dijeron que lo sentía y que no podía hacer nada.

12.- Que a fojas 174 y 175, corre resolución del Sumario Sanitario **RIJ N° 1197/2012**, Expediente **N° 528/2012**, **instruido por** la Secretaria Regional Ministerial de Salud de la Región de la Araucanía, comuna de Temuco, en contra de **COCA COLA EMBONOR S.A.**, **por los hechos objeto de la querella. En la resolución se señala que a** fojas 10 del expediente rola informe de Análisis de Investigación Denuncias -ETA el que consigna las siguientes "Observaciones de recepción": "se recibe muestra denuncia abierta, consistente en una bebida gaseosa, marca Coca Cola, contenida en envase plástico retornable de 2,0 lts" y en su sección "Resultado Análisis" lo siguiente: ROLES 100288:Características Organolépticas: Aspecto: Anormal, se observa adherida en las paredes internas del envase biopelícula de microorganismos celulares detectados mediante tinción directa con azul de metileno, además se observa abundante materia extraña en suspensión de aspecto amorfo y variados tamaños".

Que, pese a la constatación anterior y acogiendo el Servicio las alegaciones de la empresa embotelladora, se sobreseyó el sumario sanitario, por las consideraciones de forma hechas valer por la embotelladora, esto es, vicios en el procedimiento, como porque el envase en cuestión se recepcionó abierto.

13.- Que, ahora bien, para resolver el asunto debemos considerar, en primer lugar, que de acuerdo al mérito de autos se encuentra establecido y no controvertido que la querellante compró en el establecimiento ubicado en Temuco-Labranza, calle Los Pioneros N° 070, una **bebida gaseosa retornable de 2 litros**, por un valor de \$990 pesos, elaborada en la planta embotelladora ubicada en esta ciudad, Avenida Recabarren número 02850, de propiedad de **COCA COLA EMBONOR S.A.**, querellada de autos.

También aparece establecido que la ingesta de la bebida provocó a la querellante y a un menor de edad, una intoxicación alimentaria, como aparece de los formularios de atención de urgencia que rolan a fojas 50 y 51.-

14.- Que de acuerdo al informe de análisis acompañado a fojas 2 y consignado en la resolución administrativa que resuelve el Sumario Sanitario, remitida por la Secretaría Regional de Salud, que rola a fojas 174 y 175, quedó asentado que el producto objeto de autos **tenía un aspecto anormal, ya que se observó adherida en las paredes**





internas del envase una biopelícula de microorganismos celulares detectados mediante tinción directa con azul de metileno, además de una abundante materia extraña en suspensión de aspecto amorfo variados tamaños.

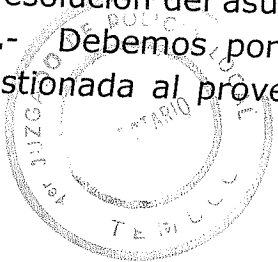
15.- Que pese a la constatación descrita precedentemente, la querellada desconoce y controvierte los hechos expresados en la querella y demanda y por los que se le atribuye responsabilidad, que se analizarán en su oportunidad. Al mismo tiempo, no puede dejar de ponderarse que el Servicio de Salud, pese a la constatación de la irregularidad que detectó en el contenido del producto, resolvió igualmente sobreseer el sumario sanitario, por las razones ya reseñada en el motivo duodécimo, esto es, vicios de procedimiento y encontrarse el envase de bebida abierto.

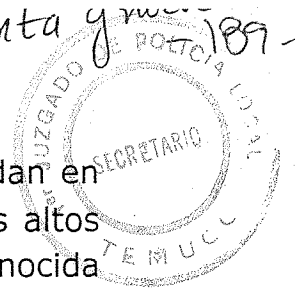
16.- De la manera relacionada, debemos necesariamente partir por analizar el hecho incontestable que la bebida en cuestión, contenida en un envase retornable, tenía un aspecto anormal, con adherencias en las paredes internas de una biopelícula de microorganismos celulares, detectados por el Servicio de Salud al analizar la muestra, mediante tinción directa con azul de metileno. También se observó abundante materia extraña en suspensión de aspecto amorfo, variados tamaños., Que esta constatación, confrontada a la intoxicación probada de la querellante y un menor de edad el mismo día de la compra del producto, conduce necesariamente a dar plausibilidad a la denuncia, en el sentido concluir que la gaseosa no era apta para la ingesta humana.

17.- Que la circunstancia que el Servicio de Salud no condenara al proveedor querellado, además de no ser vinculante para el Tribunal, se funda en vicios de procedimiento, y, además, en el hecho el envase estaba abierto. Pues bien, esta última circunstancia en que se justifica el servicio para sobreseer el sumario sanitario, no puede ser ponderada del mismo modo en esta instancia jurisdiccional. En efecto, la ley del consumidor supone protección en el consumo, por lo que es inadmisibles la exigencia de que el envase de un producto esté cerrado, para cuestionar la conducta de un proveedor. Expendidos al público, se presume que los productos son aptos para el consumo, no siendo sostenible en este ámbito del derecho supeditar su protección a que los consumidores no abran los envases que contiene productos alimenticios, para ponderar la idoneidad de los mismos. Tal exigencia se entiende en un contexto de fiscalización, pero debe ser desechada en la especie, por razones elocuentes, que no exigen mayor fundamento por la lógica del consumo de alimentos.

18.- Así las cosas, la juzgadora debe desechar las circunstancias que llevaron al sobreseimiento del sumario por el Servicio de Salud, para formar su convicción, puesto que los vicios del procedimiento administrativo, también mencionados en ella, tampoco pueden servir a la resolución del asunto en materia jurisdiccional.

19.- Debemos por ello abocarnos a indagar y ponderar la conducta cuestionada al proveedor querellado, desde la perspectiva del derecho





del consumidor. Pues bien, las alegaciones de la defensa se fundan en la inexistencia de infracción a la ley del consumidor, atendido los altos estándares de calidad que utiliza en la elaboración de su conocida bebida y la larga trayectoria que tiene, tanto en el mercado nacional como internacional, lo que acredita con los documentos que rolan a fojas 61 y siguientes, especialmente relacionados con el control, tanto humano, como electrónico que impiden, SE AFIRMA, que el contenido de una coca cola pueda presentar los elementos extraños que se indican en la querella y demanda.

20.- Del cúmulo de antecedentes documentales que aporta la embotelladora, en especial el de trazabilidad de fojas 61 y siguientes, se advierte el proceso de elaboración y embotellado de la bebida en cuestión importa tratamientos físicos y físico-químicos de las materias primas, que parten con la recepción y control de las últimas necesarias para el proceso productivo de refrescos y aguas de bebida envasadas, que siguen con el almacenamiento y la expedición de los productos acabados. También se aprecia que el proceso comprende la eliminación de residuos generados en la recepción y almacén de materias primas de aguas y refrescos, como de los envases reutilizados, denominados retornables. En este proceso de lavado se comprende un control humano, en que, como aparece de fojas 103 del informe de trazabilidad mencionado, "el encargado de realizar la inspección visual de los envases es especialmente instruido para detectar los envases que realmente se encuentren aptos para ser llenados.". Se afirma en el informe que **"se les instruye especialmente con los siguientes criterios para rechazar envases: se debe sacar de la línea del proceso toda botella dañada, excesivamente desgastada, inadecuadamente lavada o no lavable"**.

21.- Que ante los hechos expuestos en la querella y las pruebas rendidas por la actora, la parte querellada se ha limitado a explicar con la documentación que así lo avalaría, ya descrita, el procedimiento utilizado por la embotelladora para el lavado y embotellado de las bebidas, que comprendería controles técnicos y humanos, en un plano meramente teórico. Basada en tal antecedente teórico, es que califica de altos estándares internacionales su procedimiento de embotellado y alega que, **en definitiva, tal procedimiento resulta infalible y que por esta razón no es sustentable la fundamentación de la querella.**

22.- Que las normas de la sana crítica, donde el análisis de los antecedentes exige un razonamiento lógico, no aparece que la defensa y las pruebas en que se sustenta conduzcan a dar por acreditada su diligencia y cuidado en la elaboración del producto.

Ello porque, tal como se señalara en el informe de análisis practicado por el Servicio de Salud, se determinó que la gaseosa tenía **un aspecto anormal, ya que se observó adherida en las paredes internas del envase una biopelícula de microorganismos celulares detectados mediante tinción directa con azul de**



metileno, además de una abundante materia extraña en suspensión de aspecto amorfo variados tamaños". Si a lo anterior se suma que el proceso de embotellado supone la reutilización de botellas cuya higienización y lavado comprende un control humano, que es el llamado a detectar envases con residuos, resulta más que plausible que ese control no sea del todo efectivo, resultando coherente que por la ingesta del producto el mismo día de la compra, como también se colige de la testimonial rendida en autos, provocara la intoxicación que da cuenta la hoja de atención de urgencia en el hospital de la actora y su hijo.

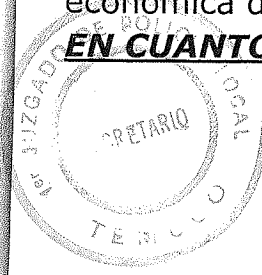
23.- Que el artículo 3 de la ley 19.496 establece el bien jurídico protegido y que llevó a este tribunal a conocer del asunto planteado en la querella, cuál es la consagración como un derecho básico del consumidor, en la letra d), *"la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"*.

Por su parte, el artículo 23 de la misma ley señala 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"*.

24.- Que los antecedentes y pruebas de autos, analizados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, permiten a esta sentenciadora lograr convicción de que el producto destinado al consumo humano, consistente en una bebida gaseosa contenida en un envase retornable, producto alimenticio denominado coca cola, elaborado por la empresa querellada en la planta embotelladora que mantiene en Temuco, contenía materias extrañas en suspensión no siendo apta para el consumo, vulnerando con ello el bien jurídico consagrado en el artículo 3, letra d), cual es la seguridad en el consumo; en relación al artículo 23 de la misma ley, pues se ha causado menoscabo en el consumidor, como resultado de un actuar negligente al expendirse un producto alimenticio no apto para su finalidad, por falencias en la calidad y seguridad del mismo bien, por lo que será sancionada.

25.- Debe considerarse, finalmente, que para efectos de la aplicación de la sanción, se tendrá especialmente en consideración lo señalado en el artículo 24 inciso final de la ley 19.496, que señala "Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-



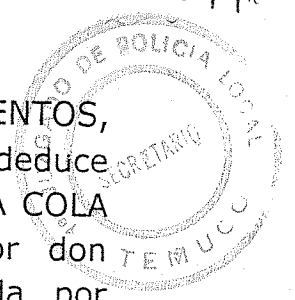
26 .- Que a fojas 11 y siguientes doña MARTA SORIANO BARRIENTOS, en representación de doña ADRIANA DEL CARMEN PAZ MEDEL, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COCA COLA EMBONOR S.A. planta Temuco, representada legalmente por don RODRIGO MERCADO SCHULTZ. En cuanto a los hechos, da por reproducidos los expuestos en la querella infraccional, los que le han causado los siguientes perjuicios: a) daño emergente: representado por los gastos médicos y de transportes en los que debió incurrir producto de la intoxicación, sumado a los costos por exámenes médicos que debieron realizarse ella y su hijo en forma particular, el que avalúa en la suma de \$300.000; b) daño moral: consistente en la afección psicológica causada por la enfermedad derivada de la simple compra de una bebida que supuestamente es de una marca prestigiosa y de una antigüedad y tradición, sumado a la angustia que debió pasar con su hijo menor de edad, que sufre de enanismo, avaluando este daño en la suma de \$8.000.000. Se funda legalmente en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, para solicitar que la demandada sea condenada al pago de \$8.300.000, con costas.

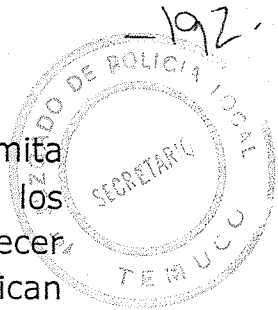
27.- Que a fojas 27 y siguientes, don GIAN CARLO LORENZINI ROJAS, abogado, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada COCA COLA EMBONOR S.A., solicitando su rechazo. Señala que la demandante será la encargada de probar la efectividad, monto magnitud de los daños que son eventualmente atribuibles a su representada. En cuanto al daño material lo rechaza y controvierte, y hace presente que le sorprende que la actora plantee las sumas sin efectuar un detalle de cuáles serían las supuestas pérdidas reclamadas. En cuanto al daño moral señala que el monto demandado es exorbitante y que de acuerdo a las reglas generales que rigen la prueba es el demandante quien deberá probar los daños que reclama, solicita se rechace la demanda, con costas.

28.- Que de acuerdo lo establecido en el artículo 3 de la ley 19.496, letra e), constituye un derecho básico del consumidor la reparación adecuada y oportuna de todos los daños ocasionados por el proveedor en el incumplimiento de sus obligaciones. Que de la manera indicada y habiendo incurrido el querellado y demandado en infracción a la ley 19.496, debe indemnizar a la consumidora demandante de los perjuicios que tal incumplimiento le ha irrogado y que resulten probados.

29.- Que de esta manera, es de la responsabilidad infraccional que surge de la vulneración a la ley 19.496, de la que nace la obligación del proveedor de indemnizar los daños, materiales y morales, ocasionados con su conducta. Ahora bien, este actuar contra la legalidad importa per sé un conducta negligente, que en esta etapa de nuestro análisis, es decir, establecida la responsabilidad infraccional, no exige se pruebe la culpa, pues se encuentra ínsita en dicha conducta:

30.- Que, ahora bien, se ha demandado en representación de doña **ADRIANA PAZ MEDEL** daño emergente por gastos médicos y de transporte en que dice haber incurrido a raíz de los hechos que





denuncia. Sin embargo no los acredita por medio alguno que permita formar convicción, desde que acompañó para tales efectos los documentos que rolan a fojas 3 y 4, que si bien permitieron establecer la efectividad de la intoxicación sufrida por la ingesta, nada indican sobre gastos médicos. Así, no podrá acogerse esta partida.

31.- Que, de otro lado, igualmente se ha demandado daño moral, fundándose la demandante en que la bebida le ocasionó una intoxicación alimentaria, tanto a ella como a un hijo, lo que le ocasionó sufrimiento.

Al efecto, estima la sentenciadora que la naturaleza de la infracción a la ley 19.496 por la que será sancionada la empresa demandada, ocasionó un daño extrapatrimonial consistente en la intoxicación alimentaria que sufriera la actora, probado con los antecedentes de atención de urgencia de fojas 3 y 4 y 50 y 51, permiten.

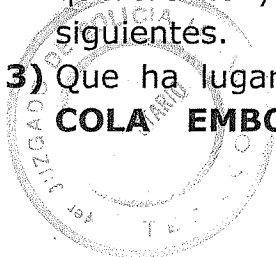
Que al mismo tiempo se configura en la conducta infraccional de Coca Cola una vulneración al derecho subjetivo irrenunciable de todo consumidor, cual es, la seguridad en el consumo, desde que dicha seguridad supone que en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, incluida su duración, la ingesta de un producto alimenticio no pone en peligro la salud del consumidor final. La venta de un producto en mal estado, como aconteció en la especie, rompe la convicción que asiste a todo consumidor de que los productos alimenticios que adquiere no constituyen un riesgo para la salud, provocándose con ello una incerteza en este ámbito del consumo que importa un daño, que debe ser reparado por esta vía.

Que así las cosas, y atento a lo razonado en los motivos precedentes, estima esta sentenciadora que la demandante ha sufrido un daño moral en los términos expuestos que debe ser resarcido, fijándose prudencialmente en la suma de \$ 2.000.000.-

32.- Por último, debe indicarse que no sea accederá resarcimiento alguno por daños patrimoniales y/o morales del menor mencionado en la demanda y en la ficha de atención de urgencias ya citada, pues no se ha accionado por él de conformidad a la ley, como tampoco puede establecerse algún daño para la demandante por su relación filial con el niño, ya que no se ha acreditado.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 3, 23, 24, 50 y siguientes y demás pertinentes de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 7,9,14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y 2314 y siguientes del Código Civil, **SE DECLARA:**

- 1)** Que no ha lugar, con costas, a la tacha formulada por la parte querellada y demandada civil, en la audiencia de fojas 136 y siguientes.
- 2)** Que no ha lugar, con costas, a la tacha formulada por la parte querellante y demandante civil en la audiencia de fojas 136 y siguientes.
- 3)** Que ha lugar a la querella infraccional intentada contra **COCA COLA EMBONOR S.A.**, representada legalmente por don



RODRIGO MERCADO SCHULTZ, condenándola como autora de infracción a los artículos 3 y 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de Cuarenta Unidades Tributarias Mensuales;

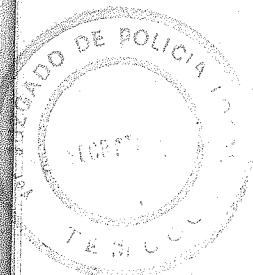
4) Que ha lugar, con costas, a la demanda civil intentada en representación de doña **ADRIANA DEL CARMEN PAZ MEDEL**, en contra de **COCA COLA EMBONOR S.A.**, condenándola al pago de la suma de \$ 2.000.000 (Dos millones de pesos).

5) Que las sumas ordenadas pagar se reajustarán de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha de la contestación de la demanda y el mes anterior al de su pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 217.745

Dictó Rady Venegas Poblete, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza Sandra Ruiz Hernández, Secretaria Subrogante.-





C.A. de Temuco

Temuco, cinco de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y teniendo especialmente el tenor de la denuncia, lo expresado por la empresa denunciada, más el informe del Servicio de Salud puede establecerse de que efectivamente la querellante adquirió el día 6 de abril del año 2012, en el establecimiento ubicado en Temuco- Labranza, calle Los Pirineos N° 070, una bebida gaseosa retornable de 2 litros, por un valor de \$990 pesos, elaborada por la embotelladora Coca Cola Embonor, distribuida por esta última al establecimiento comercial ya individualizado, como consta de la copia de facturar acompañada a fojas 52 y no objetada, la cual presentaba adherida a las paredes internas del envase una biopelícula de microorganismos celulares además de abundante materia extraña en suspensión y que lógicamente no estaba apto para su consumo, siendo en el caso de autos el fabricante quien elabora un producto a gran escala de producción y lo pone en circulación, de manera tal que si se considera el hecho anteriormente establecido y la fecha de elaboración del producto y la de su adquisición (4 de abril y 6 de abril respectivamente, conlleva a concluir inequívocamente que los defectos o la inseguridad del producto le son imputables a la querellada. Infracción que pudo fácilmente evitarse con la no distribución del producto en tales condiciones, lo que representa una negligencia de la querellada que ocasiona deficiencias en la calidad de la sustancia ofrecida, incurriéndose en la infracción del artículo 23 de la Ley 19.496, y una vulneración al Derecho de seguridad en el consumo contemplado en el artículo 3 letra d del cuerpo legal antes citado, derecho que es una exigencia hecha a fabricantes y proveedores en general, de que los productos no causen daños o perjuicios, más allá de los derivados de su idoneidad para cumplir con el fin a que está destinado, y que el documento acompañado en segunda instancia en nada altera tal conclusión, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha cinco de enero de dos mil quince rolante a fojas ciento ochenta y siguientes y su complementación de fecha treinta de octubre de dos mil quince rolante a fojas doscientos dieciocho.

Regístrese y devuélvase.

N°Policía Local-197-2015.

JULIO CESAR
GRANDON CASTRO
MINISTRO

ALEJANDRO
VERA QUILODRAN
MINISTRO



Temuco, 16 de septiembre de dos mil dieciséis.-

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

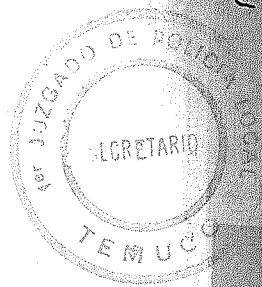
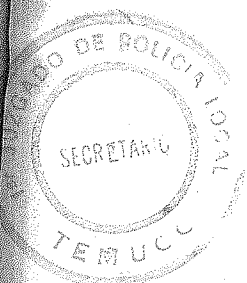
ROL N° 217.745-J

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

cbs

TEMUCO, 20 Septiembre de 2016
NOTIFIQUE A DOÑA Concepción
Aguilera Villegas
LA RESOLUCION DE FOJAS 248
Y EMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL

TEMUCO, 20 Septiembre de 2016
NOTIFIQUE A DON Cristian Soto
de la Barra
LA RESOLUCION DE FOJAS 248
Y EMITI 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

