57
CINCUENTA
Y
SIETE

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Maipú, veintitrés de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 14 y siguientes, comparece **MARIELA ELIZABETH DE GÁLVEZ STUARDO,** secretaria, domiciliada en calle Bernardo Vera N°1225, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **JUAN BAS ALIMENTOS S.A.,** representada por **MARIO SIGNORIO,** ambos domiciliados en calle Galvarino N° 9601, comuna de Quilicura, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 18 de diciembre del 2015 compró en el supermercado Santa Isabel de plaza de Maipú un sachet de ají chileno de **JUAN BAS ALIMENTOS S.A.** Agrega que dos días después lo preparó a la hora de almuerzo, y al consumir la primera cucharada sintió un objeto obstruyendo su garganta, que al expulsarlo se percató de que se trataba de un trozo de plástico. A raíz de esto, envió una queja a la empresa vía internet, al que se le respondió solicitándole antecedentes del hecho, por lo que envió fotos tanto del envase del producto como del objeto de plástico, los que fueron posteriormente retirados desde su lugar de trabajo por personal de la empresa. Agrega que después de mucho insistir, le enviaron un informe con el resultado de la investigación, cuyas conclusiones no le satisficieron, por lo que estampó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor. Da por infringido los artículos 3 letra d) y 23 inciso primero dela ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos de la denuncia, solicitando, por concepto de daño moral, la cantidad de $10.000.000 (diez millones de pesos).

58
anverso y 6 vtas

2.- A fojas 19, consta notificación de las acciones a **ALIMENTOS JUAN BAS S.A.**, representado por **MARIO SIGNORIO**.

3.- A fojas 42, con fecha 7 de julio de 2016, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de **ELIZABETH DE GÁLVEZ STUARDO** y de la parte querellada y demandada de **ALIMENTOS JUAN BAS S.A.**, representada por el abogado **RENÉ GUSTAVO SANCHEZ CAMPOS.** La acora ratifica sus acciones de fojas 14 y siguientes, y la parte denunciada y demandada contesta a éstas señalando que la empresa que representa cuenta con todas las certificaciones técnicas nacionales e internacionales, como asimismo con toda la reglamentación sanitaria vigente. Por otro lado, agrega que no está acreditado en autos que el cuerpo extraño encontrado por la clienta provenga de alguno de los procesos de elaboración del producto "ají chileno". Agrega que la empresa no puede hacerse cargo de las consecuencias de una mala manipulación del producto por parte de la clienta. Señala además, que la clienta firmó el reporte de retiro del producto por parte de la empresa manifestando su total conformidad con el procedimiento adoptado. Añade que la empresa respondió formalmente al reclamo formulado por la consumidora, adoptando una serie de medidas para otorgar mayor tranquilidad a los clientes. En cuanto a la demanda, solicita su rechazo en cuanto a las incongruencias y contradicciones de su relato, señalando en primera instancia que el objeto extraño fue encontrado en su elaboración, para después decir que lo extrajo de su garganta, y finalmente que lo expulsó mediante vómitos. Ambas partes rinden prueba testimonial y documental.

4.- A fojas 49, la parte denunciada y demandada presenta escrito de observaciones a la prueba, señalando que de la prueba rendida por su parte en autos, se pueden desvirtuar a cabalidad las pretensiones de la demandante, dando cuenta de la diligente gestión de la demandada, de la que la demandante manifestó su conformidad mediante su firma en el formulario de reporte de visitas a consumidores. También señala que, en su relato, la demandante afirma haber encontrado el objeto extraño en tres oportunidades distintas (al elaborarlo, en su garganta y mediante vómitos),

resultando éste contradictorio. En cuanto a la prueba rendida por la contraria, señala que los testigos presentados por ésta carecen de conocimiento de los hechos, pues uno señala que se encontró un objeto extraño en un producto de marca "JB", y el otro describe un objeto metálico, siendo que éste sería de plástico.

5.- A fojas 52, la parte denunciante y demandante presenta escrito de observaciones a la prueba, en el que señala que tanto el envase de ají como el objeto extraño fueron retirados por la expresa desde su domicilio laboral. Por otro lado, añade que el informe de la investigación llevada a cabo por la empresa le fue remitido un mes después, siendo que el plazo señalado al principio eran diez días. Por otro lado, señala que no habría contradicción en su relato, ya que el objeto extraño quedó atascado en su garganta y tuvo que provocarse vómitos para poder extraerlo. En cuanto a la prueba testimonial de la demandada, señala que la testigo presentada omitió señalar que admitió a la demandada vía whatsapp que el objeto extraño encontrado en el envase de ají provino de los bidones de almacenamiento de la materia prima con la que se elaboran los productos.

6.- a fojas 56, se decreta autos para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1.- <u>En cuanto a la tacha</u>:

<u>PRIMERO</u>: Que la testigo CARMEN LUZ SOLER ESCOBAR, presentada por la parte denunciante y demandante, fue objeto de la tacha contemplada en el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil por tener interés directo en el juicio. En este sentido, este Tribunal determina que de los dichos de la testigo en comento no se desprende la existencia de interés alguno en el resultado del juicio, por lo que la tacha interpuesta deberá ser rechazada.

2.- <u>En lo infraccional</u>:

60 sesenta

SEGUNDO: Que MARIELA ELIZABETH DE GÁLVEZ ALVARADO denuncia a JUAN BAS ALIMENTOS S.A. por la presencia de un objeto extraño de material plástico aparecido en un envase de ají de una marca de la denunciada, el que habría quedado atascado en la garganta de la denunciante y debiendo ser extraído mediante la inducción de vómito, lo que vulneraría lo preceptuado tanto en los artículos 3 letra d) como 23 inciso primero de la ley 19.496.

TERCERO: Que, para acreditar sus afirmaciones, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios probatorios:

1) A fojas 1 a 6, intercambio de correos electrónicos entre la denunciante y María Teresa Concha, coordinadora de calidad de la empresa denunciada.

2) A fojas 7, respuesta del Servicio Nacional del Consumidor a la denunciante, informando el resultado de las gestiones de este organismo ante el reclamo efectuado por ésta.

3) A fojas 8 a 12, informe elaborado por la empresa denunciada a raíz de la investigación del reclamo presentado por la denunciante, el que incluye fotos tanto del envase de ají en cuestión como del objeto de plástico que se habría encontrado en su interior, así como una copia de reporte de Visitas a Consumidores, de fecha 23 de diciembre de 2015.

4) A fojas 44, testimonio de CARMEN LUZ SOLER ESCOBAR, quien legalmente juramentada e interrogada, declara que la denunciante comentó que había comprado un pack de ají y que al comerlo sintió un metalito en su garganta y que se estaba ahogando. Contó además, que se lo había tratado de sacar con los dedos, y que había llamado a la empresa, quedando éstos de ir un día a buscar algo.

5) A fojas 45, testimonio de VÍCTOR PATRICIO MENARES CATALÁN, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que la denunciante comentó que pocos días antes de la navidad, compró un producto JB, en el que le salió un pedazo de plástico, con el que se atragantó y lo tuvo que botar vomitando.

61 sesenta y uno

CUARTO: Que, por su parte, la denunciada acompaña al proceso los siguientes medios de prueba para acreditar sus argumentos de defensa.

1) A fojas 25, formulario de Reporte de Visitas a Consumidores, de fecha 23 de diciembre de 2015.
2) A fojas 26 y 27, protocolo de respuesta de reclamo a consumidores, de fecha 24 de julio de 2016, a cliente Mariela de Gálvez.
3) A fojas 28, formulario único de atención de público del Servicio Nacional del Consumidor, que contiene el reclamo de la denunciante.
4) A fojas 33, registro de asistencia a charla sobre "materias extrañas".
5) A fojas 34, certificación de JUAN BAS ALIMENTOS S.A. de norma ISO 9001:2008 NCh 9001. Of 2009.
6) A fojas 35, certificado a JUAN BAS ALIMENTOS S.A. de normativa BRC Global Standard for Food Safety.
7) A fojas 36, certificado a JUAN BAS ALIMENTOS S.A. de aprobación de norma técnica 158.
8) A fojas 37, certificado a JUAN BAS ALIMENTOS S.A. de análisis de peligros y puntos críticos de control.
9) A fojas 38 y 39, set de correos electrónicos entre la denunciante y la empresa denunciada.

QUINTO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las reglas de la sana crítica, es posible determinar que la denuncia principal que se ventila en autos dice relación con la presencia de un objeto de plástico presente en el interior de un envase de "ají chileno" marca Don Juan, con el que la denunciante se habría atragantado. Dicho hecho que por sí solo constituye motivo suficiente para la denuncia de autos, con independencia de la respuesta y los protocolos activados por la empresa denunciada para hacer frente a dicho hecho. En este sentido, de los antecedentes que obran en el proceso, y tomando en cuenta la actitud tomada por la empresa denunciada a raíz del reclamo de la clienta, de la que puede desprenderse un reconocimiento de responsabilidad por parte de ésta -

62 sesenta y dos

aduciendo como posibles causas del incidente una mala práctica durante la etapa de elaboración del producto u originaria de una de las materias primas que pudo haber pasado a través del tamiz, amén de solicitar a sus empleados un mayor control durante el proceso productivo - la presencia del cuerpo extraño en el envase del producto adquirido por la denunciante se da por establecida, constituyendo dicho hecho una vulneración por parte de **JUAN BAS ALIMENTOS S.A.** a lo preceptuado en los artículos 3 letra d) y 23 inciso primero de la ley 19.496, que consagran, respectivamente, el derecho a la seguridad en el consumo y sancionan la negligencia del proveedor en la venta de un bien, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

3.- <u>En lo civil</u>:

<u>SEXTO</u>: Que **MARIELA ELILZABETH DE GÁLVEZ STUARDO** demanda a **JUAN BAS ALIMENTOS S.A.** por los perjuicios derivados de la infracción establecida en el considerando anterior, exigiendo, como reparación por daño moral, la cantidad de $10.000.000- (diez millones de pesos), suma justificada por la indolencia e indiferencia por parte de la empresa señalada, por demorarse más de un mes en responder a su reclamo, lo que reflejaría el poco interés en dar soluciones concretas y oportunas a sus clientes.

<u>SÉPTIMO</u>: Que, en cuanto a los argumentos por los cuales la demandante intenta justificar el daño moral sufrido, este Tribunal estima que el tiempo que demoró la respuesta otorgada por la demandada al reclamo de la demandante no es un motivo idóneo para acreditar el daño moral que la primera alega haber sufrido, y menos aún para justificar la suma exigida, por lo que la demanda de fojas 14 y siguientes deberá ser rechazada por falta de fundamento, no pudiendo este tribunal ordenar una indemnización por dicho concepto por motivos que no fueron señalados en la demanda por constituir un vicio de ultrapetita.

<u>OCTAVO</u>: Que, por haber tenido la demandante motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

63
sesenta y tres

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 14 y siguientes, condénese a **JUAN BAS ALIMENTOS S.A.**, representada por **MARIO SIGNORIO**, al pago de una multa de 15 UTM (Quince Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Quinto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

2) Que se rechaza la demanda de fojas 14 y siguientes presentada por **MARIELA ELIZABETH DE GÁLVEZ ALVARADO** en contra de **JUAN BAS ALIMENTOS S.A.**, representada por **MARIO SIGNORIO**, según lo señalado en el considerando Séptimo.

3) Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 4365-2016

DICTADA POR **LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS**, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR **CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI**, SECRETARIA ABOGADA. SI.