

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.

Temuco, siete de agosto del año dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

- 1.- Que, se ha incoado causa rol 149.130-O constando a fs. 1 parte de Carabineros N° 00060 de fecha 20 de Enero de 2018 que da cuenta de denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **CRISTIAN MARCELO SAGREDO MELO** c.n.i. 15.987.677-2 domiciliado en Pasaje Yelcho N° 01585, Temuco, en contra de **SUPERMERCADO JUMBO** ubicado en Avenida Alemania N° 0671 de Temuco.
- 2.- Que, el denunciante señala que el 19 de Enero de 2018 realizó, en referido Supermercado, la compra de carne de vacuno, corte punta picana Argentina envasada al vacío y al llegar a su domicilio, al abrir la bolsa contenedora de carne, se percató que mantenía un olor putrefacto, encontrándose en estado de descomposición, lo que fue constatado por el Carabinero a cargo de la denuncia ya que le exhibió la carne.
- 3.- Que, a fs. 3 comparece el denunciante, ya individualizado, quien ratifica los hechos denunciados en parte policial; señala que la noche del 19 de Enero de 2018 en el Supermercado Jumbo de Avenida Alemania N° 0671 de Temuco, compró dos cortes de carne de vacuno argentina, pagando la suma de \$ 14.434; que al llegar a su domicilio y abrir el paquete para preparar el producto, notó a simple vista que se encontraba descompuesto, con fuerte olor a putrefacción; que como era de noche y el Supermercado estaba cerrado guardó el producto en su mismo empaque, luego lo metió en tres bolsas para que no saliera el olor y lo metió en la congeladora; que al día siguiente lo transportó en un cooler hasta Carabineros de la 8 Comisaría de Temuco, donde el oficial a cargo acogió la denuncia y constató el estado de descomposición que tenía la carne, la cual había adoptado un color verdoso; señala que el 22 de Enero concurrió al SERNAC en donde le informaron que podía hacer una denuncia o concurrir al Supermercado a exigir el cambio del producto, decidiendo continuar con la denuncia; que por indicación del SERNAC llevó el producto al Servicio de Salud Araucanía para que verificaran su estado de descomposición y al revisarlo se dieron cuenta que estaba putrefacta, pidiéndole que le tomara fotografías; que al preguntar si podían hacerle un análisis a la carne le respondieron que debía acudir a una universidad para hacer la prueba y que con los datos que yo estaba aportando fiscalizarían el Supermercado Jumbo, lo que hicieron a fines de Enero, diez días después de haber hecho la denuncia. Pide que sea sancionado el Supermercado por vulnerar su derecho como consumidor, por vender productos en descomposición que atenta contra la salud de las personas y solicita la devolución del dinero pagado por el producto.
- 4.- Que, a fs. 13 consta declaración indagatoria, por escrito, formulada por el abogado don André Gay Schifferli, en su calidad de mandatario judicial de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, expresa: que su representada da estricto cumplimiento a las normas de protección al consumidor en cuanto a la seguridad en la venta de bienes y prestación de servicios; que es permanentemente fiscalizada externamente y fiscaliza internamente que todos los productos que se expenden al público lo hagan dentro de sus fechas de vencimiento y que no presente señales externas de deterioro; que respecto de algunos trozos de carne que se encuentra sellados al vacío, al momento de su apertura pueden presentar un olor distinto al habitual, pero bajo ningún caso significa que el producto presente un estado de descomposición ni con sus fechas de expiración vencidas; que en su oportunidad su representada le ofreció al señor Sagredo el cambio del producto o la devolución

del precio de la compra, lo que rechazó tajantemente, ya que solicitaba una compensación adicional por dicho cambio.

5.- Que, a fs. 15 y siguientes consta presentación de querella infraccional deducida por don **CRISTIAN MARCELO SAGREDO MELO**, ya individualizado, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rut **84.671.700-5**, con domicilio en Caupolicán 650, Temuco, por infracción a la Ley 19496. Señala que la noche del 19 de Enero de 2018 en el Supermercado Jumbo de Avenida Alemania N° 0671 de Temuco, compró dos cortes de carne de vacuno argentina, pagando la suma de \$ 14.434; que al llegar a su domicilio y abrir el paquete para preparar el producto, notó a simple vista que se encontraba descompuesto, con fuerte olor a putrefacción; que como era de noche y el Supermercado estaba cerrado guardó el producto en su mismo empaque, luego lo metió en tres bolsas para que no saliera el olor y lo metió en la congeladora; que al día siguiente lo transportó en un cooler hasta Carabineros de la 8 Comisaría de Temuco, donde el oficial a cargo acogió la denuncia y constató el estado de descomposición que tenía la carne, la cual había adoptado un color verdoso; señala que el 22 de Enero concurrió al SERNAC en donde le informaron que podía hacer una denuncia o concurrir al Supermercado a exigir el cambio del producto, decidiendo continuar con la denuncia; que por indicación del SERNAC llevó el producto al Servicio de Salud Araucanía para que verificaran su estado de descomposición y al revisarlo se dieron cuenta que estaba putrefacta, pidiéndole que le tomara fotografías; que al preguntar si podían hacerle un análisis le respondieron que debía acudir a una universidad para hacer la prueba y que con los datos que estaba aportando fiscalizarían el Supermercado Jumbo, lo que hizo a fines de Enero, diez días después de haber hecho la denuncia. Menciona como infringidos los arts. 3 letra e), 4, 23, 26, 50, 50 A y 50 B disposiciones que transcribe. Termina pidiendo se tenga por interpuesta querella infraccional en contra de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.** acogerla a tramitación y condenarla al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

6.- Que, la notificación de la querella consta a fs. 42 de autos.

7.- Que, a fs. 52 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los abogados de ambas partes. El abogado de la parte querellante ratifica su querella en todas sus partes, con costas. La parte querellada contesta querella mediante minuta escrita, que rola de fs. 57 a 60 de autos, la que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia, en cuyo mérito solicita el rechazo de la querella. En su minuta como descargos expresa: que el señor Cristián Marcelo Sagredo Melo funda su denuncia infraccional en el supuesto de haber vulnerado su representada los arts. 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496; señala que la alegaciones formuladas carecen de fundamento jurídico y no pueden sino rechazarse por cuanto considera inexistencia de la infracción al art. 3 letra d), transcribiendo dicha norma; expresa que a la fecha de la supuesta formación del consentimiento, esto es el 19 de Enero de 2017, el actor recibió los referidos productos en perfectas condiciones y en estado normal; que ante el evento improbable que se estime que hubo incumplimiento de las obligaciones contractuales de parte de su representada, el actor deberá acreditar la efectividad de haber comprado el producto en el establecimiento de su representada en la fecha que menciona, que el producto adquirido haya presentado un olor del cual pueda derivarse la putrefacción de la carne, y la efectividad de haber conservado y trasladado el actor el producto en condiciones normales y que su supuesto deterioro no se haya debido a su propia negligencia; refiere también como descargo la inexistencia de infracción al art. 23 de la Ley N° 19.496, disposición que transcribe; expresa que el producto que se comercializa, absolutamente todos los envases presentaron estándares de calidad normales, no presentando ningún tipo de irregularidad; que, en consecuencia niega que el referido producto haya tenido problemas de elaboración y bajo ningún respecto encontrase en estado de

putrefacción al momento de su venta. Termina expresando que su representada no ha cometido infracción alguna a la ley N° 19.496 razón por la cual la denuncia no puede sino ser rechazada, con costas. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

8.- Que, la parte querellante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando los documentos acompañados que rolan desde fs. 19 a 33 de autos, y que consisten en: 1). Carta dirigida al consumidor Sr. Sagredo Melo por SERNAC que rola a fs. 19; 2) Boletas de compra de dos cortes de carne punta picana de fecha 19 de Enero de 2018 que rolan a fs. 20; 3) Comprobante de solicitud de Fiscalización ante Ministerio de Salud de fecha 22-01-2018 que rola a fs. 21; 4) Copia denuncia ante Carabineros, que rola a fs. 38; y 5) Guía para ejercer Derecho a denuncia y Demanda de SERNAC, que rola de fs. 23 a 33. En audiencia acompaña dos set de seis fotografías cada uno, que rolan a fs. 61 y 62. Acto seguido rinde testimonial compareciendo doña **Maricel Del Carmen Martínez Navarrete**, quien debidamente individualizada, interrogada legalmente y bajo juramento de decir verdad declara: que el día 19 de Enero de 2018 fue invitada a un asado familiar en casa de Cristian, llegando cerca de las 22,00 horas; que alrededor de las 23:40 horas llegó Cristian con la carne para el asado; que en la cocina había un olor putrefacto que era de la carne para el asado, lo que provocó un problema familiar y discutieron; el olor de la carne era asqueroso, se tuvo que ventilar la casa y no se pudo hacer el asado; la carne la compró en el Jumbo que está en el Portal el día 19 de Enero de 2018. La testigo es contra interrogada para que diga: 1) Las características a la vista que tenía la carne la noche que relató; 2) Si tiene conocimiento de la cadena de frío que se maneja en las dependencias de Jumbo Temuco. La testigo responde: 1) Color medio negro, no vi la carne completa sólo la parte de la abertura porque el olor putrefacto que tenía la carne; 2) Entiendo que la carne está en unos congeladores, la persona compra, retira y se la lleva al domicilio. Comparece a continuación don **Guillermo Arturo Velásquez Velásquez** quien debidamente individualizado, interrogado legalmente y bajo juramento de decir verdad declara: todo esto pasó el 19 de Enero del presente año, Cristián nos había invitado a un asado en su casa a la cual llegué a las 22:40 horas; luego llegó Cristian con la carne y al momento de abrir la carne estaba putrefacta, olor a pudrición y un color negro, el olor era bien fuerte, dejó pasada toda la cocina; el asado se tuvo que suspender, produciéndose roces porque todos estaban enojados con Cristian, produciéndose un pequeño conflicto y discusión; que al día siguiente, Sábado 20 de Enero, acompañé a Cristián a la Octava Comisaría a dejar constancia del estado en que se encontraba la carne y de lo que había pasado. El testigo es repreguntado para que diga si sabe donde y cuando Cristián compró la carne; responde que la compró en el Supermercado Jumbo del Portal el 19 de Enero de 2018.

9.- Que, el Tribunal, analizando la testimonial rendida por la querellante en el comparendo de estilo, aprecia que se trata de dos testigos hábiles, contestes legalmente examinados, conocedores personales de los hechos y que da razón de sus dichos; ambos declaran que la carne presentaba un olor putrefacto, un color negro y que el querellante la compró en el Supermercado Jumbo del Portal el día 19 de Enero de 2018. Conforme a lo anterior, el Tribunal dará a sus testimonios pleno mérito probatorio; se tiene presente además que respecto de los hechos de autos, no existe similar prueba en contrario que los desvirtúe en su integridad.

10.- Que, la parte querellada en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental acompañando copia de Acta de Visita folio N° 24887 de fecha 30 de Enero de 2018 efectuada por la Seremi de Salud de la Región de la Araucanía al Supermercado Jumbo de Av. Alemania N° 0671 de Temuco, la que rola a fs. 63 y 64 de autos. Acto seguido rinde testimonial doña **Fernanda Daniela Espinoza Nanculaf**, quien debidamente individualizada, interrogada legalmente y bajo juramento de decir verdad declara: el 30 de Enero se presentó un fiscalizador de la

Seremi de Salud en el local para verificar un reclamo de un cliente que había comprado carne punta picana de procedencia argentina, que había declarado que presentaba mal olor y descomposición; que el fiscalizador revisó control de temperatura de góndola la cual presentaba 1,5 grados Celsius; igualmente revisó las planillas de temperaturas de la fecha en que compró el cliente, 18 y 19 de Enero, las que no presentaban anomalías estando dentro del rango esperado; también revisó planilla de recepción de cuando llega la carne, la que llegó el 05 de Enero teniendo 3,4 grados Celsius dentro del rango esperado; que en ningún momento se perdió la cadena de frío hasta que el cliente compró el producto, lo que verificó la Seremi, revisando los documentos de respaldo diarios. La testigo refiere luego aspectos técnicos de la cadena de frío que maneja el local, como también las características de la carne punta picana Beefland; señala que entre la recepción a la venta el producto se mantuvo en el local aproximadamente unos 15 días. La testigo es repreguntada y se le exhibe Acta de Visita N° 34887 de fecha 30 de Enero de 2018 de la Seremi de salud Región de la Araucanía para que indique a que corresponde. La testigo responde que es un acta de fiscalización que hizo la Seremi la que concluye que no se encontraron factores de riesgo asociados al reclamo, no se aplicó multa y no citaron a presentar descargo a la Seremi.

11.- Que, analizando la testimonial rendida por la parte querellada, el Tribunal tiene presente que se trata de una testigo, dependiente del Supermercado Jumbo, cuyo testimonio dice directa relación con visita fiscalizadora que efectúa el 30 de Enero de 2018 la Seremi de Salud de la Región de la Araucanía, ante reclamo del querellante; el Tribunal aprecia que su testimonio dice relación con aspectos técnicos relacionados con cadena de frío de las góndolas en donde están los productos cárneos, específicamente aquella en donde se ubica el corte punta picana Beefland, al vacío de procedencia argentina, precisando que en ningún momento se perdió la cadena de frío. El Tribunal constata que testimonio no guarda ninguna relación directa con la ocurrencia de los hechos de autos verificados la noche del 19 de Enero, por lo que existiendo similar prueba en contrario respecto de los hechos, día de ocurrencia y estado del producto carneo que el querellante adquirió en el Supermercado Jumbo, al testimonio de la testigo de la querellada el Tribunal le restará todo mérito probatorio respecto de los hechos de autos.

12.- Que, resulta ser un hecho establecido en la causa, aunque en parte controvertido por la querellada, sólo en lo relacionado con la cadena de frío que aplica la querellada a sus productos cárneos; que con fecha 19 de Enero de 2018 el querellante don Cristián Marcelo Sagredo Melo, compró en el Supermercado Jumbo de Avenida Alemania N° 0671 dos cortes de carne de vacuno, punta picana, de procedencia argentina, pagando la suma de \$14.434, conforme se acredita con copias de boletas que rolan a fs. 20 y fotografías de fs. 61 y 62 constando en estas últimas que parte de los citados cortes presentan un color oscuro y que en cual según de querellante, parte policial y testigos, se constató la existencia de mal olor y estado de putrefacción, circunstancia que no ha sido desvirtuada por prueba en contrario de conformidad a los antecedentes de autos.

13.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora adquiere convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, en cuanto a la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, al no cumplir con la normativa de protección al consumidor establecida en el Art. 3 letra d) y Art. 23 inc. 1° de la Ley N° 19.496, causales que constituyen causa principal y directa de la acción impetrada por el querellante, por lo que la presente querella será acogida, conforme se precisará.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

14.- Que, en el primer otrosí de su presentación de fs. 15 y siguientes el actor en lo infraccional, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CENCOSUD RETAIL S. A.**, de conformidad a los Arts. 51 y siguientes de la Ley N° 19.496, ambos ya individualizados, fundando su accionar en las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de su presentación, las que da por reproducidas; por concepto de daño patrimonial acciona por la suma de \$ 14.434 correspondiente al valor de la carne que adquirió en el Supermercado del querellado; y por concepto de daño moral acciona por la suma de \$ 800.000, más reajustes, intereses y costas.

15.- Que, el Abogado del demandado civil al contestar la demanda civil solicita su rechazo en todas sus partes, con costas, en atención a que no existiendo infracción alguna atribuible a su representada, no puede existir cuasidelito civil y por ende responsabilidad extracontractual, ni menos daño a indemnizar; que el demandante civil imputa a su representada determinadas infracciones a la ley N° 19.496, que deberán ser acreditadas y que aún cuando exista una infracción a tales normas, ello no determina necesariamente una responsabilidad civil de su representada, tal como señala el inc. 1° del Art. 14 de la Ley N° 18.287, que transcribe; que en caso de acreditarse la efectividad de los hechos reclamados, hace presente la falta de fundamento de la pretensión indemnizatoria porque no se configuran los requisitos legales para acceder al resarcimiento pretendido, sino porque además es desproporcionada en cuanto a su valuación; expresa que la indemnización de perjuicios es la forma jurídica establecida por el legislador para efectos de compensar o resarcir a un sujeto de derecho que ha padecido injustamente un daño y que su objetivo ideal es, en la medida que las circunstancias lo permitan, restablecer al sujeto dañado a la situación en que se encontraba en forma previa al perjuicio sufrido; sostiene ateniéndose al Art. 1.588 del Código Civil, que esta indemnización debe ser proporcional al daño efectivamente causado en la persona de la víctima, reparándolo íntegramente pero sin permitir que se constituya en lucro; en cuanto a la desproporcionalidad de la suma de \$ 800.000 reclamada, hace presente que la Ley N° 19.496 debe aplicarse en forma restrictiva; que el daño moral en el contexto de la responsabilidad contractual debe ser acreditado, sin que por el sólo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley presuma la existencia de este tipo de daño; que esta indemnización está condicionada a la efectiva lesión o agravio de un derecho subjetivo, que además debe ser probado; que como bien es reconocido por el actor, no existe daño efectivo alguno toda vez que el reducto no fue consumido, sino tan sólo observado; que no se explica, no se justifica, ni podría llegar a acreditarse un supuesto malestar psicológico del actor que pueda cuantificarse en \$ 800.000 producto del desagrado al comprar un trozo de carne por un valor total de \$ 14.434. En conclusión sostiene que la pretensión del demandante civil deberá rechazarse porque no se han configurado jurídicamente los elementos necesarios para acreditar la responsabilidad de su representada, y porque no existiendo responsabilidad es improcedente hacer lugar a una pretensión de indemnización que es infundada, desproporcionada e injustificada a la luz de los hechos.

16.- Que, la parte demandante civil a fin de acreditar sus peticiones rindió prueba documental la que rolan de fs. 19 a 33, como también dos set de seis fotografías cada uno acompañados en el comparendo de estilo los cuales rolan a fs. 61 y 62 de autos, de las cuales se aprecia claramente el color negro que presentan algunos de los cortes de carne, como también las etiquetas del Supermercado Jumbo, el tipo de corte y sus descripciones; referidos fotografías no fueron objetados por la parte querellada. Asimismo en el comparendo de estilo rinde testimonial de dos testigos, la cual no es desvirtuada por similar prueba en contrario; de consiguiente, atendidas las probanzas rendidas el Tribunal tendrá por acreditada la partida

demandada por concepto de daño patrimonial, correspondiente al precio pagado por los cortes de carne comprados por el querellante en el citado Supermercado.

17.- Que, la parte demandada, en su escrito de contestación de la demanda civil, en el sólo mérito de sus alegaciones y defensas de su minuta escrita, solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes, con costas; en ella no ofrece ningún medio probatorio a fin de acreditar sus alegaciones y defensas. Sin embargo en la audiencia de estilo acompaña Acta de Visita, folio 24887 de fecha 30 de Enero de 2018, efectuada por la Seremi de Salud de la Araucanía al Supermercado Jumbo, que da cuenta del cumplimiento de la cadena de frío en productos cárneos observada por el citado Supermercado, lo que unido al testimonio prestado en el mismo sentido por una dependiente del querellado, en concepto del Tribunal carecen de mérito suficiente para desvirtuar el hecho cierto y acreditado en autos, que los cortes de carne punta picana comprados por el demandante civil en el establecimiento comercial del demandado civil, además de presentar olor a putrefacción, alguno de ellos tenían un color negro, todo lo cual en concepto de este Tribunal constituyen inseguridad para el consumidor en el consumo del bien, productos cárneos, ofrecido por el proveedor demandado civil de autos, razón por lo cual se accederá a la demanda civil conforme se expresará.

18.- Que por falta de pruebas no se accederá a la demanda por concepto de daño moral.

Y VISTOS

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3 letras d) y e), 4, 23, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: **1.- Que, ha lugar con costas,** a la querella infraccional interpuesta en estos autos por don **CRISTIAN MARCELO SAGREDO MELO** en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** todos ya individualizados, condenándosele a pagar una multa de 15 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas a los Arts. 3 y 23 de la Ley N° 19.496, conforme a lo expresado en el considerando décimo tercero del presente fallo. **2.-** Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, a su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. **3.- Que, ha lugar sin costas,** por no haber sido vencido totalmente, a la demanda civil de Que, la indemnización de perjuicios interpuesta por don **CRISTIAN MARCELO SAGREDO MELO** en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** todos ya individualizados, tan sólo en cuanto la demandada civil deberá pagar al demandante la suma de \$ 14.434 por concepto de daño directo, conforme a lo expresado en el considerando décimo sexto del presente fallo. **4.-** Que, las sumas ordenadas pagar deberán reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectúe el pago y devengara los intereses corrientes bancarios

Cumplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496.

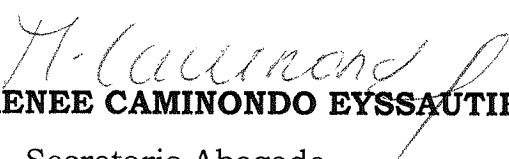
ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 149.130-O


PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA MICHELE RENNE CAMINONDO EYSSAUTIER, SECRETARIA SUPLENTE


Foja 73 – setenta y tres

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 149.130-O**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, treinta de noviembre de dos mil dieciocho.


MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER
Secretaria Abogado

