

TALCA, diecisiete de Abril de dos mil diecinueve.

Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

**VISTOS:**

A fojas 43 a 60 don CAUPOLICÁN MILTON HERMOSILLA JIMÉNEZ, Cédula Nacional de Identidad Nº 6.393.146-2, domiciliado en 17 ½ Poniente B, Nº 0214, de la comuna de Talca, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de "SOCIEDAD VETERINARIA BRAVO CONTARDO" RUT 76.298.492-K, cuyo nombre de Fantasía es "CLÍNICA VETERINARIA LA FLORIDA", representada legalmente por doña FRANCISCA CONTARDO OPITZ, Cédula Nacional de Identidad Nº 16.004.157-9, ambos con domicilio en calle 24 Sur con 8 Poniente Nº 301, de la comuna de Talca, acciones que funda en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta que, el día 27 de Noviembre de 2017, se presentó en la Clínica Veterinaria, solicitando atención para su mascota de nombre "Almendra" luego que sufriera múltiples quemaduras como resultado de la aplicación de un producto para baño químico en la peluquería canina "Anafrán", el día 25 de Noviembre de 2017.

Que, en la primera atención se le prescribió un exceso de medicamentos que no son idóneos para la atención del can, fijándose controles diarios, sin antes haber realizado exámenes cutáneos ni que se le suministrara un tratamiento tópico de urgencia.

Con fecha 30 de Noviembre, empeora gravemente el estado de salud de la mascota, encontrándose bajo la supervisión y tratamiento de la Clínica Veterinaria La Florida, siendo internada el día 01 de Diciembre de 2017, en la Clínica a fin de efectuar un procedimiento quirúrgico y mantenerla en observación. Sin embargo el día 02 de Diciembre de 2017, informa la veterinaria tratante que "Almendra" no



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

podrá seguir hospitalizada, ya que el domingo 03 de Diciembre de 2017, no contarían con personal para su atención, por encontrarse con día libre la veterinaria tratante, y la veterinaria dueña del recinto se iba de viaje.

Haciendo entrega de la mascota a sus dueños, *“en mal estado de salud, vendada completamente”*, al llegar a casa se dan cuenta que la mascota *“tenía lleno de fecas y orina el interior del vendaje, ya que tenía un exceso de gasa que la cubría totalmente”*, debiendo *“limpiar las carnes vivas de “Almendra”, mientras ella demostraba mucho dolor, temblando e inquietándose.”*

Debido a la condición de su mascota, debieron cambiar de veterinaria, solicitando informe clínico a la denunciada para dar cuenta del tratamiento e historial clínico de “Almendra”.

Por otra parte, sostiene que la hospitalización no se llevó a efecto en las dependencias de la Clínica, sino que en el domicilio particular de la dueña, tal como es reconocido en la respuesta al reclamo de SERNAC.

Manifiesta el denunciante, que la Clínica no empleó el debido cuidado a la mascota, omitiendo tareas fundamentales como el aseo quirúrgico oportuno y el suministro de tratamientos tópicos idóneos. Además de no practicar exámenes de rigor, y no prestar la atención necesaria al caso de Almendra, en circunstancias que incurrieron los dueños de la mascota en cuantiosos gastos. Sumado a que se les negó la prestación del servicio de hospitalización, lo que provocó el deterioro del estado de salud del can, ello debido a que no contaban con la experiencia necesaria para tratar a la mascota acorde a su estado de salud.

El denunciante hizo los reclamos correspondientes ante SERNAC, evacuando la denunciada el traslado con fecha 10 de Enero de 2018, el



SENTENCIA  
EJECUTORIA

que señalan contendría notables inconsistencias y contradicciones, quedando entonces sólo la vía judicial.

En derecho, manifiesta que se ha infringido por el denunciado los artículos 3 letras b), d), e), 12, 13, 23, 28 letra b), c) de la Ley 19.496. Civilmente demanda, por indemnización de perjuicios la cantidad total de \$470.000.- (cuatrocientos setenta mil pesos), más reajustes, intereses y las costas de la causa.

Que a fojas 107 a 118, se hace parte en la denuncia el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su Director Regional don ESTEBAN PÉREZ BURGOS, con domicilio en calle 4 Oriente N°1360, comuna de Talca, en contra de la "Sociedad Veterinaria Bravo Contardo Ltda."

Manifestando que, atendido a lo dispuesto en el art. 58 g) de la Ley N° 19.496, se hace parte en las acciones interpuestas por el Sr. Hermosilla, agregando que el día 27 de Noviembre de 2017, el consumidor se presentó en la Clínica Veterinaria, solicitando la atención de su mascota de nombre "Almendra", luego que el can sufriera múltiples quemaduras como resultado de la aplicación de un producto para baño químico en la Peluquería Canina "Anafrán", el 25 de Noviembre del año 2017.

En la primera atención se *"prescribieron un exceso de medicamentos no idóneos para la afección de la perra"*, fijándose control diario.

El 30 de Noviembre, "Almendra" empeoró gravemente su estado de salud, estando bajo la supervisión y tratamiento en la Clínica Veterinaria La Florida, siendo internada el 01 de Diciembre de 2017, para efectuarle un procedimiento quirúrgico y mantenerla en observación. Posteriormente el día 02 de Diciembre, se le informa al consumidor que "Almendra" no podría seguir hospitalizada, debido que no contarían con personal para su atención, haciendo entrega de



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

“Almendra” a sus dueños, “en mal estado, vendada completamente”, al llegar al domicilio se percatan que el vendaje que tenía la mascota, estaba llena de heces y orina, debido al exceso de gasa que la cubría totalmente.

Sostiene el denunciante que el servicio de hospitalización ofrecido por la Clínica no fue llevado a efecto en las dependencias físicas de la misma, sino en el domicilio particular de la dueña. Además alude que durante el tratamiento médico veterinario no se empleó el debido cuidado, al haber omitido tareas fundamentales, como aseo quirúrgico oportuno, y el suministro de tratamientos tópicos idóneos. Señala que se le negó la prestación del servicio de hospitalización lo que devino en el ya deteriorado estado de salud del can, ocasionándole necrosis.

Sin embargo, sostiene que en la publicidad de la Clínica se ofrece servicio de hospitalización y atención 24/7, lo que no se cumplió. Sin perjuicio a lo anterior, alude que la Clínica ha incurrido en un cúmulo de situaciones reprochables como: negligencia médica, publicidad engañosa, incumplimiento, lucro inescrupuloso con el dolor ajeno, habida cuenta de aquello, solicitando el retiro inmediato de la publicidad engañosa, además de disculpas públicas en un diario de circulación local.

En derecho, manifiesta que se ha infringido por parte del denunciado los artículos 3º letras b), d), e), 12, 13, 23, 28 letras b), c) de la Ley 19.496.

Las acciones antes referidas fueron debidamente notificadas según consta de estampado rolante a fojas 66 vta y 120, y contestadas en el comparendo de estilo mediante minuta escrita rolante de fojas 194 a 215 de autos.

A fojas 217 a 221 y de 227 a 236, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiéndose la prueba



SENTENCIA  
EJECUTORIA

documental, testimonial, confesional, y diligencias que constan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

#### A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

**PRIMERO:** Que, las denuncias encuadran los hechos narrados en la infracción a los artículos 3º letras b), d), e), 12, 13, 23, 28 letra b), c) de la Ley 19.496.-

**SEGUNDO:** Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 194 a 215, la parte denunciada, contestando la denuncia, solicita el rechazo de la misma, argumentando -en términos generales- que, el día 25 de Noviembre de 2017, por medio de mensajes de Facebook y WhatsApp se contacta la señora Patricia Tobar Vega, con la médico veterinaria Francisca Contardo Opitz, alrededor de las 22.00 horas, solicitando ayuda y enviando fotos del estado de su canina "Almendra", luego se comunican vía telefónica y la Sra. Tobar le explica a la médico que ese día en la tarde la canina fue llevada a la peluquería y al retirarla del lugar se percató que estaba enrojecida en la zona abdominal, por lo cual la médico le indica que vuelva a la peluquería y solicite el nombre del producto que usaron en su mascota. Debido a la hora que se contactó, se le recomienda que vuelva a bañar a "Almendra", y que evite el rasquido y lamido de la zona, y si es necesario la lleve a una clínica de urgencias.

El 26 de Noviembre de 2017, se contacta por medio de WhatsApp señalando que a la canina se le estaba inflamando sus glándulas mamarias dándole por iniciativa propia prednisona (corticoides), a lo cual le señala la veterinaria que no debió hacerlo y tiene que llevarlo a la clínica veterinaria.



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

Posteriormente la Sra. Tobar solicita el horario de atención para poder llevar a su mascota, indicándole que por trabajo ella no podría asistir, pero que la llevaría su ex esposo, ingresando la paciente el 27 de Noviembre de 2017, siendo atendida por la médico veterinario Siona Leiva Sánchez.

El día 28 de Noviembre de 2017, trae a la mascota el ex marido de la Sra. Tobar, manifestando que no sabe si le han dado los medicamentos recetados y tampoco sabe si le han realizado curaciones. Se evalúa al canino, la cual mantiene una evolución favorable, pero no le han realizado los baños, ni curaciones recetadas.

El 29 de Noviembre no se presenta a control, el día 30 de Noviembre de 2017, se le realiza un examen físico arrojando inflamación de glándulas mamarias inguinales, secreción purulenta en glándula mamaria y en zona pectoral.

El 01 de Diciembre de 2017, se presenta la Sra. Tobar con "Almendra", por lo que es sometida a un aseo quirúrgico y anestesia general, a fin de extraer el tejido muerto y se instauran parches hidrocoloides y vendajes, se administra suero con bomba analgésica, carprofeno 5% a dosis de 4,4 mg/kg y enrofloxacino 5% a dosis de 5mg/kg, dejándose hospitalizada al cuidado de Francisca Contardo, médico Veterinario.

El 02 de Diciembre, la mascota presenta evolución favorable, comiendo sin dificultad y toma agua, defeca y orina, vía permeable. Se somete a sedación y se realiza curación. Se solicita hospitalización por 24 horas más, sujeto a evaluación, sin embargo no la dejan hospitalizada porque el servicio de hospitalización le pareció demasiado caro a la clienta, por lo que se le recetó un tratamiento a seguir, y citación a control de ayuno de 8-12 horas, para el día 03 de Diciembre a fin de realizar curaciones bajo sedación, pero el propietario no la llevó.-



SENTENCIA  
EJECUTORIA

**TERCERO:** Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante, rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 42 y 216 de autos.-

**CUARTO:** Que, asimismo, produjo la prueba confesional de doña FRANCISCA IGNACIA CONTARDO OPITZ, rolante a fojas 311 a 313, al tenor del pliego de posiciones de fojas 308 a 310 de autos.-

**QUINTO:** Que, a fojas 319, consta acta de audiencia de percepción instrumental (pendrive), destinada a dar cumplimiento a la solicitud del denunciante, en que se observó un pendrive, de un tiempo aproximado de 20 segundos en los que se aprecia *"una perrita de color blanco, pequeña, al parecer de raza Poodle, arropada con una manta celeste y la razón de ello sería porque tenía frío, no se logra apreciar en mayor medida la información que trae, en atención al señor Hermosilla Jiménez desconoce la forma de operar su computador"*.-

**SEXTO:** Que, la parte denunciante que representa al SERNAC, a fin de acreditar sus dichos rindió prueba documental que rola de fojas 69 a 106 de autos.-

**SÉPTIMO:** Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciada, rindió prueba documental rolante de fojas 125 a 193 de autos.-

**OCTAVO:** Que, asimismo, produjo la prueba testimonial de doña CECILIA PAZ TRONCOSO SEPÚLVEDA, doña SIONA LILYBETH LEIVA SÁNCHEZ, y doña DAISY FRANCISCA PIZARRO MORA, quienes legalmente juramentados, depusieron en la forma que consta de fojas 227 a 234 de autos.-

**NOVENO:** Que, asimismo, produjo la prueba confesional de don CAUPOLICÁN MILTON HERMOSILLA JIMÉNEZ, rolante de fojas 317 a 318, al tenor del pliego de posiciones de fojas 315 a 316 de autos.-



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

**DÉCIMO:** Que, a fojas 300, rola ORD. N°1077, de 14 de Agosto de 2018, remitido al Tribunal por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL MAULE**, en respuesta a la diligencia solicitada por la parte denunciada, informando que: *“ingresó a través de nuestra plataforma web, reclamo administrativo en contra de Sociedad Veterinaria Bravo Contardo Ltda, Rut N° 76.298.492-k, el que fue tramitado bajo el número R2017W1936197”*.

El reclamo fue cerrado con fecha 12 de Enero de 2018, con la causal *“proveedor no acoge reclamo”*. Atendida la respuesta entregada por el proveedor con fecha 10 de Enero de 2018. Adjuntando copia del reclamo administrativo que rola desde fojas 242 a 299 de autos.-

**UNDECIMO:** Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rolan en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, es dable señalar lo siguiente:

Que, con el mérito de los antecedentes de la causa, se establece como hecho no controvertido que la Clínica Veterinaria La Florida comenzó a prestar atención médica a la mascota del denunciante el día 27 de Noviembre de 2017, debido a ciertas quemaduras provocadas por un producto químico que le aplicaron en una peluquería canina el día 25 de ese mismo mes.

Atendido lo anterior, el objeto de la litis consiste en determinar las eventuales infracciones en la prestación del servicio por parte de la denunciada, cuestión de hecho que debe dilucidarse a la luz de las pruebas rendidas en juicio.

Así las cosas, queda acreditado que uno de los dueños de la mascota comenzó ciertas tratativas con la representante de la Clínica denunciada, por medio de conversaciones de mensajerías en una red social, con fecha 25 de Noviembre de 2017, las que rolan en autos de fojas 88 a 93 vta y 130 a 142, en donde se detalla que realmente se le brindo atención a la mascota, lo cual concuerda con el informe clínico



SENTENCIA  
EJECUTORIADA



rolante de fojas 11 a 13, 97 a 98 y 127 a 129 de autos; entregando información y atención en horarios en que la Clínica no funcionaba, es más, se acreditó que en la noche del 01 de Diciembre hasta el día siguiente, la veterinaria Contardo Opitz le otorgó los cuidados a "Almendra", quien estuvo hospitalizada en casa de aquélla.

En lo que dice relación con la prueba de los hechos controvertidos, la declaración de los testigos de la denunciada resulta fundamental, en el sentido que doña Cecilia Troncoso, doña Siona Leiva, y doña Daisy Pizarro denotan claridad en el relato de los hechos, dando suficiente razón de sus dichos y estando contestes en señalar que efectivamente se atendió a la mascota, se le recetaron ciertos medicamentos que el querellante no compró y por tanto no se le suministró al can, además de no asistir a los controles que se le fijaba, todo lo cual coincide con la ficha clínica de "Almendra" de fojas 94 a 95 y 125 a 126 de autos. En cuanto a los servicios ofrecidos, añaden que tienen un horario fijo, y si eventualmente se debe hospitalizar a un animal, se contrata a un médico veterinario para sus cuidados, circunstancia que en la litis fue ofrecido al denunciante, quien no lo aceptó debido a los costos.

A mayor abundamiento, de fojas 14 a 21 de autos, se aprecia un Informe Clínico emitido por "Clínica Veterinaria Sovetal", quienes comienzan el tratamiento con la mascota del denunciante con fecha 04 de Diciembre de 2017, posterior a los días en que la Clínica Veterinaria La Florida atendiera a "Almendra"; y que en lo pertinente señalan dentro del ítem "Tratamiento" que: *"suspenden los medicamentos orales indicados anteriormente por excesivos e inidóneos"*, no ahondando en las razones médicas de ello, ni tampoco dando razón de sus dichos en la audiencia respectiva, mediante la declaración de la médico veterinaria que emite tal informe.



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

La restante prueba producida nada aporta respecto a esclarecer una eventual infracción a la Ley del Consumidor por parte de la denunciada.

Así las cosas, por lo razonado precedentemente y no habiendo acreditado el denunciante los supuestos que configurarían alguna contravención por parte de la CLÍNICA VETERINARIA LA FLORIDA a las normas de la Ley 19.496, debiendo hacerlo, necesariamente ha de rechazarse la acción interpuesta en su contra.-

**B) EN CUANTO A LO CIVIL:**

**DÚODECIMO:** Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 43 a 60 de autos, don CAUPOLICAN MILTON HERMOSILLA JIMÉNEZ, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "SOCIEDAD VETERINARIA BRAVO CONTARDO" cuyo nombre de fantasía es "CLÍNICA VETERINARIA LA FLORIDA", RUT 76.298.492-k, representada legalmente por doña FRANCISCA CONTARDO OPITZ, ya individualizada, a objeto de que sea condenada a pagarle por indemnización de perjuicios la cantidad total de \$470.000.- (cuatrocientos setenta mil pesos), más reajustes, intereses y las costas de la causa.-

**DÉCIMO TERCERO:** Que, habiendo sido rechazada la denuncia infraccional interpuesta en autos, necesariamente ha de rechazarse también la acción civil deducida por el actor ya individualizado, por no existir contravención alguna a la Ley 19.496 que genere la obligación de indemnización.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

**SE DECLARA**

1.- Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 43 a 60 de autos por don **CAUPOLICÁN MILTON HERMOSILLA JIMÉNEZ.**

2.- Que, **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 43 a 60 de autos por don **CAUPOLICÁN MILTON HERMOSILLA JIMÉNEZ.**

3.- Que, **NO SE CONDENA** a don **CAUPOLICÁN MILTON HERMOSILLA JIMÉNEZ**, al pago de las costas de la causa, por estimar el Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

Regístrese, notifíquese por carta certificada, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, archívese.

**CAUSA ROL Nº 2842-18/CBG.**

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular.

Autorizó el Sr. **PABLO PÉREZ ROJAS**, Secretario Letrado Titular.-



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
1 PONIENTE Nº 1133  
**TALCA**

Talca, quince de Julio de dos mil diecinueve.-

**CERTIFICO:**

Que la copia que se adjunta de la sentencia definitiva que rola desde fojas 386 a 391. Corresponde a la causa Rol Nº 2842- 2018/CBG, la que se encuentra firme y ejecutoriada, es copias fiel de su original.

  
**BERTA REBOLLEDO SILVA**  
**SECRETARIA SUBROGANTE**

