

EL MONTE, a veinticinco de octubre de dos mil dieciocho.

**VISTOS:** Estos antecedentes; denuncia de fojas 1 de la Subcomisaría El Monte de Carabineros de Chile; querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 17 a 20, de fecha 29 de marzo de 2018, interpuestas por PATRICIA MIRTHA FUENTES GARCÍA, C.I. 6.649.047-5, dueña de casa, con domicilio en Las Violetas N°37, Villa Las Camelias, comuna de El Monte, en contra de "SUPERMERCADO ACUENTA" correspondiente a la razón social ABARROTOS ECONÓMICOS S.A., Rut 76.833.720-9, con domicilio en Avda. del Valle N°737, ciudad empresarial, comuna de Huechuraba; y que en autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a la denunciada, por infracción, a los artículos 3, 20 y 23 de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 3 y 17, la denunciante Patricia Fuentes García, ya individualizada, señala que el día 23 de diciembre de 2017 concurrió a la sucursal del Supermercado A Cuenta ubicado en Avda. Los Libertadores N°453 de la comuna de El Monte con la finalidad de comprar varios productos, entre los cuales adquirió cuatro paquetes de carne que en su envase indicaban sobrecostilla, por un monto de \$24.214. Al llegar a su domicilio y al abrir uno de los paquetes se percató que el contenido era sólo grasa, pellejo y nervio, por lo que lo botó a la basura no abriendo los demás paquetes. Agrega que al día siguiente concurrió al supermercado a informar lo ocurrido, llevando los tres paquetes restantes, siendo atendida por personal del local y por doña Vanesa Lizama, quien señaló ser la administradora del mismo, negándose a devolverle el dinero o a cambiarle la mercadería. Finalmente, solicita que se le responda por los daños causados, ya que se quedó sin cena de navidad pues no contaba con dinero para comprar más carne.

Basado en estos mismos hechos, en presentación de fojas 17 y siguientes, Patricia Fuentes García, ya individualizada deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, fundada en los artículos 3, 20 y 23 de la Ley N° 19.946 en contra de Supermercado A Cuenta, razón social Abarrotos Económicos S.A., ya individualizado, por los siguientes conceptos:

a) DAÑO EMERGENTE: \$ 24.000, correspondiente a la adquisición de cuatro paquetes de sobrecostilla en el local ya mencionado.

b) DAÑO MORAL: \$ 226.000, correspondiente al sufrimiento y afectación espiritual derivada del hecho acaecido, el trato descortés del personal del supermercado, así como de la privación de la cena de navidad generada por el hecho acaecido.

Admitidas las acciones a tramitación, a fojas 32 y siguientes consta la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba de rigor, con la asistencia de la parte querellante y demandante de Patricia Fuentes García y de la parte querrelada y demandada de Supermercado ACuenta, razón social Abarrotos Económicos S.A., representada por su abogada María Paz Berríos Molina. Efectuado el llamado a conciliación, ésta no se produjo.

La parte querellante y demandante de Fuentes ratificó la querrela y demanda civil deducida en autos, solicitando al tribunal se aperciba a la contraria para que le sea pagada la suma que está demandando.

La parte demandada de Supermercado ACuenta, razón social Abarrotos Económicos S.A., contestó por escrito en fojas 29 y siguientes la demanda civil pidiendo se tenga como parte integrante del comparendo. En dicha presentación, solicita el rechazo de la querrela y demanda deducidas, con costas, esgrimiendo que su mandante no ha vulnerado de manera alguna la ley de protección a los derechos de los consumidores, no habiéndose acreditado por parte de la demandante que su representada haya cometido infracción alguna al respecto. Señala que respecto de los productos congelados que se ofrecen en el local, no ha habido problemas de calidad en los tres años que lleva de funcionamiento, no existiendo reclamos o fiscalizaciones que se hubieren llevado a efecto por el SEREMI de Salud.

En subsidio, y en relación al resarcimiento de los daños que la demandante alega haber sufrido, la parte demandada los rechaza, negando la existencia y cuantía de los mismos. Así, respecto del daño emergente reclamado, niega que se deba cubrir lo desembolsado por la actora, ya que ésta habría adquirido el producto en buen estado y conforme a lo señalado en el rotulado, esto es, carne de sobrecostillas. En relación al daño moral impetrado, viene en rechazarlo por cuanto, si bien la demandante estimó que la carne adquirida consistía en pellejo, nervios y grasa, a vista de los dependientes del local el reclamo carecía de fundamento, motivo por el cual se negaron a la devolución del dinero o al cambio del producto, no existiendo por otra parte un trato descortés de aquellos dependientes.

A fojas 2, 34 a 36, consta la prueba documental presentada por la parte querellante y demandante de Patricia Fuentes, consistente en:

- 1.- Copia de boleta electrónica N°533935259 emitida por Abarrotes Económicos S.A., local de Avda. Los Libertadores N°453, comuna de El Monte, agregada en fojas 2
- 2.- Copia simple de Reclamo ante Sernac, Número de caso R2018M1944474, de 4 de enero de 2018, agregada en fojas 34 y 35
- 3.- Respuesta de la reclamada, de parte de Servicio al Cliente Walmart Chile, de fecha de 15 de enero de 2018, agregada en fojas 36

A fojas 33 consta la testimonial de don Carlos Gerardo Pabst Ríos C.I. 7.995.858-1, presentado por la parte demandante, tachado de contrario.

Finalmente, a fojas 39 a 41 la demandante acompañó diez fotografías simples que dan cuenta de la carne adquirida en el local del Supermercado A Cuenta ya reseñado, así como de los envases respectivos.

La parte demandada no rindió prueba en estos autos.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

##### **1.- EN RELACIÓN A LA ACCIÓN INFRACCIONAL:**

1º Que en esta causa, se trata de establecer la responsabilidad contravencional que correspondiere a la denunciada SUPERMERCADO A CUENTA correspondiente a la razón social ABARROTES ECONÓMICOS S.A., por infracción a la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente a los artículos 3, 20 y 23 de este cuerpo legal, quien, actuando con negligencia, le habría causando menoscabo a la querellante, al haberle vendido el día 23 de diciembre de 2017 cuatro paquetes de carne cuyo envase indicaba sobrecostilla, y al abrir uno de ellos se percató que el producto consistía básicamente en trozos de pellejo, nervios y grasa.

2º Que, mediante la boleta electrónica de venta N°533935259 emitida por Abarrotes Económicos S.A., agregada en fojas 21 y copia de la misma en fojas 2, se encuentra acreditado en autos que la querellante y demandante Patricia Mirtha Fuentes García, ya individualizada, adquirió el día 23 de diciembre de 2017 cuatro paquetes de carne cuyo envase indicaba sobrecostilla, en el Supermercado A Cuenta ubicado en calle Los Libertadores N° 316, de la comuna de El Monte, documento no objetado de contrario.

3º Que, a fin de determinar si en uno de los envases adquiridos se encontraba efectivamente el contenido descrito por la querellante, esto es, fundamentalmente "pellejo, nervios y grasa" el tribunal considerará, además de la denuncia y la declaración indagatoria de la querellante, vertidas en fojas 1 y 3 respectivamente, el testimonio del testigo Carlos Gerardo Pabst Ríos en fojas 33, quien señala que: "...acompañé a la Sra Patricia al supermercado A Cuenta de acá de El Monte, la Sra Patricia compró carne, cuatro paquetes, era sobrecostilla, en la casa de la señora Patricia se abrió un paquete y era pura grasa, peyejo y nervio", agregando que al día siguiente la acompañó al supermercado, siendo atendida por la administradora y dos trabajadores del local, quienes rechazaron el reclamo. Además, se tendrán en consideración las fotografías

4° Que en relación a la prueba testimonial referida en el considerando anterior, rendida por la parte demandante de Patricia Fuentes García, el tribunal no dará lugar a la tacha deducida en fojas 33 por la causal de inhabilidad del numeral 5° del artículo 358 del C.P.C, al testigo ya indicado Carlos Gerardo Pabst Ríos por no encontrarse, a juicio de este tribunal, configurada plenamente la hipótesis prevista en la causal invocada.

5° Que, fundamentalmente en base a los antecedentes indicados en el considerando 3°, y elementos de juicio y pruebas rendidas, y que de acuerdo al artículo 14 de la Ley 18.287, el tribunal debe apreciar la prueba en conformidad con las normas de la sana crítica, esto es, debe valorar la prueba de acuerdo a las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia y las razones científicas o técnicas, este sentenciador se ha formado convicción y ha llegado a la conclusión inequívoca respecto de que los hechos que dan origen a la querrela interpuesta en autos, han ocurrido de la forma que se describe en ésta, considerando, además, que la parte denunciada y demandada no aportó prueba alguna en autos destinada a desvirtuar la denuncia efectuada por la actora.

6° Que, el artículo 23 de la Ley 19.496, establece 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, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

7° Que, en consecuencia, el proveedor "SUPERMERCADO ACUENTA" correspondiente a la razón social ABARROTES ECONÓMICOS S.A., ha infringido en la especie, la Ley del Consumidor en la venta de un bien específico, al obrar con negligencia causando un menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien vendido, incurriendo con ello en la infracción consignada en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al poner en venta en forma negligente un producto de calidad ostensiblemente deficiente, en relación a la legítima expectativa de la consumidora en relación al estándar de calidad del producto ofertado y que pretendía adquirir.

8° Que, a su vez el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, establece que, en aquellos casos que un producto por deficiencias, entre otros aspectos, en su sustancia y calidad, y sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar por la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada; y de acuerdo a lo ya consignado en autos, este derecho de opción no fue respetado por la denunciada.

9° Que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 24 de la ley en comento, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales las infracciones a lo dispuesto en este cuerpo legal, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

## **2.- EN RELACIÓN A LA ACCIÓN CIVIL:**

10° Que, en presentación de fojas 17 y siguientes, conjuntamente con la acción infraccional, la actora ha deducido demanda civil de indemnización de perjuicios dirigida contra SUPERMERCADO ACUENTA, con razón social ABARROTES ECONÓMICOS S.A. basado en los hechos y acontecimientos que originan estos autos, los cuales le habrían generado perjuicios, tanto de carácter patrimonial como extrapatrimonial..

11° Que, al respecto el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 consigna como uno de los derechos y deberes básicos del consumidor, "el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."

12° Que, a su vez, el artículo 2.314 del Código Civil establece que aquel que ha inferido un daño a otro como consecuencia de haber cometido un delito o cuasidelito, será obligado a indemnizar este daño o perjuicio.

13° Que, habiéndose establecido en autos la existencia de la infracción cometida por el demandado, en razón de la negligencia observada en su actuar, se aprecia que esta conducta

Cuente 72/46

14° Que en relación al daño directo demandado en autos, consistente fundamentalmente en el desembolso referido a la adquisición del producto al proveedor, éste se encuentra fundado en documento acompañado en fojas 2, consistente en copia de boleta electrónica N°533935259 emitida por Abarrotes Económicos S.A., local de Avda. Los Libertadores N°453, comuna de El Monte, en el que consta la compra de cuatro paquetes de carne rotulada como sobrecostilla, documento no objetado de contrario.

15° Que en relación al daño moral impetrado, se puede establecer que los hechos denunciados le han provocado a la actora al menos ciertas molestias, trastornos y tribulaciones en el ánimo, derivados del impacto provocado por la desagradable sorpresa de encontrarse, en vez de la carne rotulada en el envase como sobrecostilla, con un contenido consistente en su mayor medida en grasa, nervios y pellejo lo que lo hacía incomible; como queda de manifiesto en los antecedentes acompañados y la testimonial rendida en autos, considerando también las fotografías acompañadas por la actora en fojas 39 a 41, lo que da cuenta de la negligencia y falta de cuidado del proveedor, ya descrita precedentemente. Es pertinente considerar, además, dentro de este ítem, que la denunciada, una vez puestos los hechos en su conocimiento, no mostró mayor disposición ni a acoger el reclamo de la actora ni menos a devolver el dinero desembolsado o a efectuar el cambio de producto, debiendo ella acudir a la unidad de Carabineros a dar cuenta de los hechos, y posteriormente a accionar en sede jurisdiccional, con las molestias y tribulaciones anímicas que ello implica. En consecuencia, el tribunal dará lugar al ítem correspondiente al daño moral impetrado.

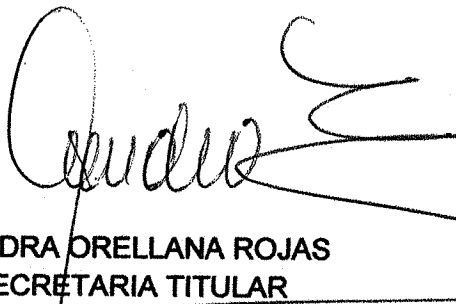
**Y TENIENDO PRESENTE:** lo dispuesto por los artículos 12, 20 letra c), 23, 24, 26 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y artículos pertinentes de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y de la Ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; se declara:

**EN LO INFRACCIONAL:** Se condena a SUPERMERCADO SUPERBODEGA ACUENTA, cuya razón social es ABARROTES ECONÓMICOS S.A., ya individualizado, al pago de una multa a beneficio fiscal de CINCO UTM, por infracción a los artículos 20 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496.-

**EN LO CIVIL:** Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por PATRICIA MIRTHA FUENTES GARCÍA, ya individualizada, en contra de SUPERMERCADO SUPERBODEGA ACUENTA, cuya razón social es ABARROTES ECONÓMICOS S.A., en cuanto se le condena a pagar la suma de \$ 174.000, correspondiente a \$ 24.000, por concepto de daño emergente o directo, y \$ 150.000 correspondiente a daño moral; más las costas de la causa.

Que con el objeto de preservar la equivalencia de los montos ordenados pagar a la demandada, las sumas indemnizatorias deberán ser reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde que el presente fallo se encuentre ejecutoriado y hasta su pago efectivo y devengará intereses corrientes desde que el deudor se encuentre en mora.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-**  
**PRONUNCIADA POR:**



SANDRA ORELLANA ROJAS  
SECRETARIA TITULAR



JAIME ROSAS CHUAQUI  
JUEZ TITULAR