

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Temuco, diecinueve de octubre de dos mil veintidós.

AUTOS PARA FALLO.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, comparece don **MAURICIO GONZALEZ PARRA**, C.N.I. N.º 18.720.857-2, domiciliada en calle Bulnes N.º 30 de la comuna de Temuco, quien interpone a fojas 1 y siguientes, querrela infraccional y demanda civil Ley N.º 19.496, en contra de **SUPERMERCADO SANTA ISABEL - JUMBO** R.U.T. N.º 81.201.000-K, representado por don **MARCOS SAEZ** ambos domiciliados en calle en Pablo Neruda N.º 2050 comuna de Temuco. Por lo expuesto se ha incoado causa ROL N.º **174.536-W**, cuyos fundamentos son:

Que, el día 14 de diciembre del año 2019, el actor concurre al local comercial del querellado y demandado civil a eso de las 20:00 horas aprox., comprando dos bandejas de carne huachalomo, fecha V. 23/08/2019 de procedencia brasileña, pagando por la compra \$3.854. Posteriormente al llegar su casa, abre la bandeja encontrado esta con una coloración verde, mal olor (podrida). Al día siguiente fue al supermercado, donde no obtuvo ninguna respuesta satisfactoria. Señala realizar denuncia ante SERNAC y MINSAL, por ello solicita la aplicación del máximo de las multas más indemnización de perjuicios, con costas.

A fojas 17 consta la notificación efectuada a la parte querellada y demandada civil.

A fojas 38 y siguientes consta la realización del comparendo de estilo con la asistencia del abogado don Zhi-Qing Li Acuña, en representación del querellante y demandante civil don Mauricio González Parra, la asistencia del abogado Gustavo Miranda Ayala, en representación del querellado y demandado civil Cencosud Retail S.A. (Santa Isabel).

La parte querellante y demandante civil, ratifica lo obrado de fojas 1 a 5, y lo modificado de fojas 18 a 19, en cada una de sus partes con costas.

La parte querellada y demandada viene en contestar mediante minuta escrita que se encuentra a fojas 50 y siguientes, la que en síntesis expone: Antecedentes de la denuncia infraccional, el reclamo efectuado, no habría vínculo ni se ha acreditado la calidad de consumidor, el producto fue recibido por el actor en perfectas condiciones, inexistencia de infracción, la desproporcionalidad de las sumas reclamadas.

A fojas 57 a 66v, consta la prueba documental aportada por las partes.

Se rinde prueba testimonial, compareciendo por la parte querellante de demandante civil, doña Constanza Sofía Olivera Díaz y doña Marta belén Cid Esparza, y por la parte querellada y demandada civil comparece doña Alejandra Lissette Martínez Saavedra y doña Cintia Alejandra Núñez Landaeta.

Se solicitan diligencias (oficios).

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO EN CONSIDERACION:

EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL-

1.) Que, a fojas 1 y siguiente consta denuncia por infracción a la Ley N.º 19.496, Así las cosas, para resolver la controversia jurídica y determinar la efectividad de los hechos denunciados, como la responsabilidad infraccional imputada a la querellada, ha de examinarse los antecedentes allegados al proceso como las alegaciones efectuadas por la querellada infraccional, a la luz de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.) Que, para resolver el caso *sub-judice*, debemos tener presente la Legislación sobre protección a los derechos de los Consumidores, en especial el:

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y

88 vb - odienta > odio welt

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.

Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 23.- 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.

3.) a fojas 57, 58 consta denuncia ante SERNAC y respuesta dada por Santa Isabel, a fojas 61 y 66 consta comprobantes de solicitud de fiscalización y acta de fiscalización, a fojas 62 consta boleta de compra de los productos, y a fojas 63 y siguientes constan imágenes que muestran carne con marcas de descomposición. Se rinde prueba testimonial de cargo, compareciendo doña Constanza Olivera D., quien indica concurrir como invitada a un asado a la casa del actor, dándose cuenta que, la carne se encontraba mal, mal olor - podrida, indica saber que, el actor no tuvo respuesta al reclamar ante la empresa, pasando un mal rato, además comparece doña Marta Cid E., quien señala haber sido invitada a un asado en la casa del actor, quien compra un carne en Santa Isabel, carne que se encontraba con un aspecto feo y mal olor, además sabe que no le cambiaron la carne ante el reclamo. Por la parte querellada, comparece doña Alejandra Martínez S., quien trabaja como control de calidad, no recuerda el caso en particular, señala que ellos revisan las temperaturas de los productos, las registran para luego pasar a la cámara de frío y al mural, expone la dificultad de la pérdida de frío de los productos, además comparece Cintia Núñez L., quien indica haber visto la demanda, que esto es un problema de calidad, expone los procedimientos de calidad y mantención de los productos, el rotulado, control y trazabilidad.

4.) A modo ilustrativo es dable la existencia de tres tipos de garantías, la primera de ellas llamada "Garantía Legal" regulada en la Ley N.º 19.496, derecho irrenunciable en favor del consumidor y que pesa sobre los hombros del vendedor, otorgando el conocido derecho de triple opción, pudiendo solicitar en dicho periodo, la reposición, la reparación o resolución del contrato.

5.) Que, de acuerdo a las probanzas rendidas en juicio, es posible tener por acreditado:

1. Que, el actor con fecha 14/12/2019 compra una serie de productos a la empresa querellada, dentro de esto, dos bandejas embazadas de Huachalomo, por un valor de \$3.854, según se desprende de la denuncia de fojas 57 y la boleta de fojas 62.

2. Que, del relato de los testigos de cargo, podemos indicar que la carne al ser saca del empaque presenta un mal olor, mal aspecto, lo que se puede apreciar también de las imágenes de fojas 63 y siguientes. Los testigos de descargo, mencionan protocolos de control y trazabilidad

3. Que, según lo expresado por los testigos de descargo, junto con la respuesta de Cencosud de fojas 58, podemos ver la respuesta negativa a solucionar el presente caso.

6.) Que, del análisis de los considerandos anteriores, podemos ver que, el derecho de opción que recae sobre el consumidor no fue respetado, transgrediendo y poniendo en riesgo la salud del consumidor. Finalmente, con lo expresado y razonado, se ha podido, claramente, constatar la existencia de infracción, atribuible a la actividad de la querellada.

7.) Que, así las cosas, analizada en su totalidad la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N.º 18.287, resulta posible para esta sentenciadora, adquirir la convicción suficiente, desde la

lógica y el buen entendimiento, establecer que la conducta de la querellada representa un acto contravencional, por incumplimiento de las normativas reguladas en la Ley N° 19.496, conforme a lo expuesto, se ha arribado la convicción de que realmente se ha cometido un hecho punible, y que en el haya correspondido participación culpable y penada por ley. Conforme a lo dicho y expuesto, se logra la convicción, más allá de toda duda razonable, para condenar y acoger la querrela.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS. -

8.) Que, en el primer otrosí de la presentación, se interpone demanda civil de indemnización de perjuicios. Se Acciona demandando según su naturaleza: A) Daño Emergente por un total: \$3.854.-; - B) Daño Moral por: \$4.000.000.- con costas.

9.) Que, en lo que respecta al daño patrimonial alegada por la demandante, debemos indicar que el daño emergente *es el empobrecimiento real y efectivo padecido por quien pide dicha indemnización, extendiéndose solo en lo que respecta al caso en concreto y desde el momento en concreto.* La demandante civil, desglosa su perdida en daño emergente, cuyo monto podemos calcular a foja 62, por un total de \$3.854.- cifra que será acogida por esta juzgadora, según los razonamientos allegados en los considerandos anteriores.

10.) Que, en relación al daño extrapatrimonial, según lo razonado en los considerandos anteriores, del análisis objetivo del mérito de autos, y en una determinación prudencial, en este, teniendo presente la complicación y dificultad para probar este daño, en la medida que sentimientos como la pena, la angustia, la congoja, la frustración se presentan en el fuero interno de la persona afectada, será necesarios tomar elementos directos e indirectos para regularlo. Por tanto, tenemos por acreditada conducta de la proveedora, teniendo presente los dichos de la testigo de cargo y gestiones realizadas para salvar el problema, nos permite presumir la existencia de un daño de esta naturaleza, por lo que este, debe ser resarcido, regulándose prudencialmente en el monto en \$200.000.-, no pudiendo deducir la existencia de un caso fortuito ni menos exposición imprudente al daño.

Y VISTOS:

Además, lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4,12, 15, 20, 21, 23, 24, 32, 50 y siguientes de la Ley 19.496, artículos 1, 13 y demás pertinentes de la Ley 15.231, además de lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 7°, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y demás disposiciones legales pertinentes, **SE DECLARA:**

EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL:

1.) Que **HA LUGAR, con costas** a la querrela infraccional interpuesta por don MAURICIO GONZALEZ PARRA en contra de SUPERMERCADO SANTA ISABEL - JUMBO, ya individualizados, al haberse acreditado debidamente las causales invocadas por la querellante, y, en consecuencia: Se ordena el pago de una multa de **3 U.T.M.** (Unidad Tributaria Mensual) a beneficio fiscal, la multa deberá ser pagada dentro del plazo de 5 días contados de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento legal de artículo 23 de la Ley N° 18.287.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL INDEMNIZATORIA:

2.) Que, **HA LUGAR**, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta y, en consecuencia: Se ordena y condena a la demandada al pago de **\$203.854.-** por concepto de daño patrimonial y extrapatrimonial en favor de la demandante. - Sin costas, por no haber sido vencido totalmente.

3.) Que, las sumas ordenadas a pagar deberán reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precio al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectúe el pago, y devengara los interese corrientes bancarios.

8903 - admto, more veltz

En virtud de lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor. c.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 174.536-W

Pronunció doña MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, Juez Titular.

Autorizó doña MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER, Secretaria Abogado.

TEMPO A 21 DE octubre DE 2022
 SIENDO LAS 12:45 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
 SECRETARIA A DON Zhi-Qing Li Awin
 RESOLUCION QUE ANTECEDE Y _____ FIRMA
 DICCION sent. de FS 88 08906

*Qing Li
 N.º 076.090-1*

TEMPO A 24 DE Octubre DE 2022
 SIENDO LAS 13:20 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
 SECRETARIA A DON Eustora A. Aranda Ayala
 RESOLUCION QUE ANTECEDE Y _____ FIRMA
 DICCION _____

*6823329-4
 Ruben Vasquez 687-071205,
 temun. -*