

C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de agosto de dos mil veintiséis.

VISTOS:

En estos autos Rol de ingreso Policía Local N° 2272-2026 se ha elevado en apelación la sentencia definitiva de veintiocho de enero de dos mil veintiséis, dictada por el Juez Titular del Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago, don Andrés Fernández Arriagada, en la causa Rol N° 12028-2025 (y su acumulada Rol N° 12028-M-2025/MCM).

La referida sentencia acogió la querella infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas por [REDACTED], representada por la abogada [REDACTED], en contra de [REDACTED], representada legalmente por [REDACTED], declarando la responsabilidad infraccional de esta última por la venta de un producto alimenticio contaminado y condenándola al pago de una multa a beneficio municipal y a una indemnización por daños materiales y morales, sin costas.

La controversia se originó en la querella infraccional y demanda civil de fojas 4 y siguientes. La actora expuso que el 16 de diciembre de 2023, aproximadamente a las 17:44 horas, adquirió pan amasado y hallulla a granel en el local de la cadena [REDACTED] ubicado en el [REDACTED], comuna de Huechuraba, según la [REDACTED]; que al día siguiente, en su domicilio, entregó una pieza de pan amasado a su hijo de 5 años de edad, advirtiéndolo dos insectos (escarabajos) incrustados en la masa, lo que habría generado en el menor un cuadro de repulsión, angustia y pánico, requiriendo posterior atención y contención psicológica.

Sobre esos hechos, denunció la infracción a los artículos 3° inciso 1° letras d) y e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demandó civilmente la indemnización del daño material por \$123.455 y del daño moral por \$2.000.000, con costas.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RQHZCSGXLEL

La sentencia de primer grado acogió la acción infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios, regulando prudencialmente las sumas a pagar y liberó a la demandada del pago de las costas.

Contra dicho fallo, con fecha dos de marzo de dos mil veintiséis, la parte demandante y querellante dedujo recurso de apelación a fojas 56 y siguientes, solicitando la modificación de la sentencia en cuanto a la cuantía de la multa infraccional, el aumento de la indemnización por daño moral y la condena en costas de la demandada. La parte recurrida se hizo parte ante esta Corte solicitando la confirmación del fallo o, en subsidio, el rechazo de las peticiones del apelante.

Se ordenó traer los autos en cuenta.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el recurso de apelación deducido por la representación de [REDACTED] tiene por objeto que esta Corte modifique la sentencia de primera instancia en tres aspectos: (i) elevar la sanción pecuniaria o multa impuesta a la denunciada; (ii) incrementar la indemnización concedida por concepto de daño moral; y (iii) revocar la exención de costas, condenando expresamente a [REDACTED] al pago de las costas procesales y personales de la causa.

SEGUNDO: Que, para el adecuado análisis de la materia, es imperativo precisar el marco normativo aplicable. La Ley N° 19.496 consagra como derechos básicos del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o [REDACTED] y la protección de la salud, y el deber del proveedor de evitar los riesgos que puedan afectarles (artículo 3° letra d). Asimismo, el artículo 23 del mismo cuerpo normativo establece la responsabilidad del proveedor que, 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.

TERCERO: Que, de los antecedentes que obran en el proceso, valorados conforme a las reglas de la sana crítica según lo prescribe el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se encuentra acreditada la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RQHZCSGXLEL

existencia de la infracción y la responsabilidad de la empresa proveedora. En efecto, se constató la presencia de dos insectos del tipo escarabajo incrustados en la masa de un producto alimenticio de consumo diario (pan amasado) comercializado por la demandada

██████████ Tal circunstancia representa una grave vulneración al estándar de seguridad e higiene que un consumidor medio legítimamente espera de un establecimiento comercial autorizado.

CUARTO: Que a lo anterior se agrega el mérito de la fiscalización sanitaria efectuada el 16 de abril de 2024 por el Subdepartamento de Control Sanitario de los Alimentos del Ministerio de Salud (trámite OIRS N° 2252999) en el local de ██████████, Huechuraba, en la que la autoridad constató “*deficiencias sanitarias que podrían estar asociadas a vectores o insectos de interés sanitario*”, dando origen a la instrucción de un sumario sanitario en contra de la denunciada.

QUINTO: Que, en cuanto a la cuantía de la sanción infraccional, el artículo 24 de la Ley N° 19.496 faculta a imponer multas de hasta 300 unidades tributarias mensuales tratándose de infracciones generales, monto que se eleva hasta 2.250 unidades tributarias mensuales cuando la conducta afecta la salud o la seguridad de la población, debiendo ponderarse, entre otros criterios, la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, la asimetría de información existente, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor. En la especie, tratándose de pan —alimento básico de consumo masivo— y habiéndose expuesto a un menor de edad a un riesgo sanitario evidente, la multa fijada en primera instancia de 1 UTM resulta insuficiente para cumplir con el fin preventivo y disuasivo de la legislación de consumo. Por consiguiente, atendida la entidad del peligro creado por la negligencia de la denunciada, se estima adecuado elevar la multa a la suma de 60 unidades tributarias mensuales.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RQHZCSGXLEL

SEXTO: Que, en lo referente al daño moral, este se define como el padecimiento, aflicción, dolor o alteración en el bienestar psicofísico de la víctima derivado del hecho ilícito. Que teniendo presente el hecho, es posible presumir que el menor afectado, de tan solo 5 años de edad, experimentó un fuerte impacto emocional, manifestado en episodios de pánico, llanto y rechazo persistente a la alimentación por el temor a que los productos contuvieran insectos; y que la madre experimentó angustia al presenciar el menoscabo emocional y el riesgo sanitario a que se vio expuesto su hijo.

SÉPTIMO: Que la determinación del quantum indemnizatorio del daño moral debe realizarse con prudencia y equidad, velando porque la suma asignada constituya una reparación genuina y no un enriquecimiento injustificado. Teniendo presente la gravedad de la perturbación emocional acreditada mediante los antecedentes clínicos e informes de atención psicológica acompañados, esta Corte estima que la suma fijada en primera instancia no resulta condigna al daño causado, por lo que se determinará su aumento a la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos).

OCTAVO: Que, finalmente, en lo tocante a las costas del juicio, el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, de aplicación supletoria en la especie, establece que la parte vencida totalmente en un juicio o en un incidente será condenada al pago de las costas, a menos que el tribunal estime que ha tenido motivos plausibles para litigar. En este caso, [REDACTED] ha sido completamente vencida tanto en sede infraccional como civil, sin que existan antecedentes de entidad que justifiquen eximirla, por lo que corresponde revocar la sentencia en cuanto la liberó de las costas y, en su lugar, condenarla a su pago.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 3°, 23, 24 y 32 y siguientes de la Ley N° 19.496; 14, 32 y siguientes de la Ley N° 18.287; y 144 y 186 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** parcialmente la sentencia definitiva de veintiocho de enero de dos mil veintiséis, dictada por el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago en la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RQHZCSGXLEL

causa Rol N° 12028-2025 (y su acumulada Rol N° 12028-M-2025/MCM), **con las siguientes declaraciones:**

I. Que se eleva la multa impuesta a la denunciada [REDACTED] a la suma equivalente a 60 unidades tributarias mensuales, por las infracciones cometidas a la Ley N° 19.496.

II. Que se aumenta el monto que la demandada civil [REDACTED] debe pagar a la demandante [REDACTED] por concepto de indemnización del daño moral, fijándose dicha suma en la cantidad de \$500.000 (quinientos mil pesos), la que deberá pagarse con los reajustes e intereses legales correspondientes calculados desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.

III. Que se revoca la referida sentencia en la parte que liberó de las costas a la parte denunciada y demandada y, en su lugar, se declara que se condena en costas de la causa a [REDACTED]

Regístrese, notifíquese y devuélvase, con su custodia.

N° Policía Local 2272-2026

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por la Ministro señora Jenny Book Reyes, el Ministro (I) señor Guillermo Rodríguez González y la Abogado Integrante señora Catalina Infante [REDACTED].

En Santiago, cuatro de agosto de dos mil veintiséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RQHZCSGXLEL



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RQHZCSGXLEL

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Jenny Book R., Abogada Integrante Catalina Infante C. y Ministro Interino Guillermo Rodríguez G. Santiago, cuatro de agosto de dos mil veintiseis.

En Santiago, a cuatro de agosto de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RQHZCSGXLEL