Ciento noventa y Siete

REGISTRO DE SENTENCIAS
30 DIC. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA

191

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO

Temuco, veintiuno de agosto de dos mil catorce.

VISTOS.-

A fojas 1 y siguientes, rectificaciones de fojas 11 y 25, corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **AURORA ANGÉLICA HIDALGO SEPÚLVEDA**, empleada, domiciliada en Temuco, calle Los Avellanos N° 1452, y doña **LUZ HIDALGO SEPÚLVEDA**, pensionada, domiciliada en Temuco, calle La Puntilla N° 0180, en contra del establecimiento comercial Tiendas Ripley, Sucursal Temuco.

A fojas 19 y siguientes, don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ** asume patrocinio y poder en virtud de mandato judicial acompañado a fojas 17 y 18. Delegando a su vez el poder en el abogado **RODRIGO GÓMEZ ANDEREYA**.

A fojas 25 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su apoderado **CARLOS ARAVENA RIFFO** y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderado don **RODRIGO GÓMEZ ANDEREYA.**

A fojas 26 y siguientes don **RODRIGO GÓMEZ ANDEREYA** contesta querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada.

A fojas 87 y siguientes corre continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su apoderado **CARLOS ARAVENA RIFFO** y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderado don **RODRIGO GÓMEZ ANDEREYA.**

A fojas 102 corre oficio Nº 535, remitido al Servicio Nacional de la Discapacidad.

A fojas 103 corre oficio Nº 536, remitido a la Municipalidad de Temuco,

A fojas 104 corre oficio Nº 537, remitido al Hospital Clínico de la Universidad Mayor.

A fojas 105 don **CARLOS FUENTES QUIROZ** delega el poder conferido en el licenciado en derecho **PABLO GIACOMOZZI ANDRADE.**

A fojas 184 y siguientes corre audiencia decretada para esta fecha, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su apoderado don **CARLOS ARAVENA RIFFO** y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderado don **PABLO GIACOMOZZI ANDRADE.**

A fojas 186 corre oficio del Hospital Clínico de la Universidad Mayor, en respuesta al oficio Nº 537.

A fojas 188 y siguientes corre oficio del Servicio Nacional de la Discapacidad, en respuesta al oficio Nº 535.

A fojas 188 y siguientes corre oficio del Servicio Nacional de la Discapacidad, en respuesta al oficio Nº 535.

A fojas 191 y 192 se reitera, mediante oficio Nº 925, el oficio Nº 925 remitido a la Municipalidad de Temuco, Departamento de Obras.

A fojas 193 corre oficio del Director de Obras Municipales, en respuesta a los oficios 536 y 925.

A fojas 196, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL

ciento noventa y ocho

198

1.- Que a fo jas 1 y siguientes corre querella infraccional deducida por doña **AURORA ANGÉLICA HIDALGO SEPÚLVEDA, empleada, domiciliada en Temuco, calle Los Avellanos N° 1452, y doña LUZ HIDALGO SEPÚLVEDA, pensionada, domiciliada en Temuco, calle La Puntilla N° 0180, en contra del establecimiento comercial Ripley, Sucursal Temuco**, en virtud de los siguientes antecedentes: que doña **LUZ HIDALGO SEPÚLVEDA**, desde el año 2011 se encuentra enferma de hemiparesia branquio crural derecha, con parkinsonismo y tendinopatía crónica, entre otras patologías, por lo que hace más de dos años ha estado impedida de moverse por sí misma, contando con una declaración y pensión de invalidez de un 72,10%; que el día 11 de mayo de 2013, en circunstancias que doña LUZ HIDALGO SEPÚLVEDA, junto a su hermana, doña AURORA HIDALGO SEPÚLVEDA, se encontraban comprando en tiendas Ripley, sucursal centro de Temuco, procedieron a subir al **segundo piso** de dicha tienda, por medio de la escalera mecánica que ahí existe para todo público, sufriendo una caída y lesiones. Se afirma que doña Aurora sujetaba la silla de ruedas de su hermana, mientras subían al segundo piso de la tienda, de donde, por razones de infraestructura , al no ser apta esta escalera para discapacitados, se produjo que la silla rodara por dichos peldaños, ladeándose en uno de sus bordes, produciéndose una fuerte caída de ambas hacia el primer piso, rodando de al menos la mitad de la escalera, resultando con lesiones; que el día de los hechos el establecimiento no contaba con mecanismo habilitado o en funcionamiento para discapacitados, siendo imposible para las querellantes poder ingresar al segundo piso si no lo hacían corriendo el riesgo por la escalera metálica, sin que nadie antes del hecho procediera a socorrerlas y prestarles un servicio seguro; que una vez que cayeron al suelo otros clientes y vendedores procedieron a socorrerlas, de donde se percataron que ambas resultaron con lesiones, centrándose la preocupación en doña Luz, por su condición, de donde, en vista de sus fuertes quejidos y dolores obligaron a la tienda a trasladarlas a algún centro asistencial. Se señala que fueron trasladadas al Hospital Clínico de la Universidad Mayor, en compañía de un representante de la tienda; que al llegar el representante de la tienda sólo quería que fuera atendida doña Luz, por estimar que doña Aurora no contaba con lesiones, a pesar de que se le señaló que tenía fuertes dolores en el cuello y brazo izquierdo; que una vez que doña Luz comenzaba a ser atendida, el médico se dio cuenta que estaba haciendo una parálisis facial, siendo necesario practicarle un scanner cerebral, indicando al representante de la tienda dijo que dichos exámenes no los cubría el seguro de la tienda, marchándose, y dejándolas solas en el hospital; que al no tener los medios económicos, llamaron a familiares para que las trasladaran al Hospital Regional, donde además constataron lesiones. Señala que en el hospital procedieron a efectuarle exámenes, resultando doña Luz Hidalgo Sepúlveda con disiatría e hiperfasia del hemisferio derecho y doña Aurora Hidalgo Sepúlveda con un esguince cervical, recetándosele diversos remedios y cuello ortopédico, derivándolas a un especialista; que doña Luz Hidalgo Sepúlveda resultó con un fuerte daño neuronal, de donde estuvo con 15 días de reposo, sometiéndose a tratamiento de neurólogo, fisiatra y a exámenes de scanner, radiografías, sangre, orina, resonancia, etc.; por su parte, doña Aurora Hidalgo Sepúlveda, resultó con esguince cervical, recetándosele antiinflamatorios, reposo, tratamiento de fisiatría, kinesiólogo y cuello

ortopédico, estando con 10 días de reposo. Señala que desde ocurridos los hechos, en múltiples oportunidades se comunicaron con la empresa, la que siempre negó todos los hechos y no quiso devolver los costos médicos de lo sucedido, hasta que en el mes de septiembre de 2014, procedieron a abonarle a doña Luz la suma de $670.000. Como infracciones señala: a) la falta de información; b) la falta de seguridad y cuidado en el servicio y consumo, en especial a que no existía personal a cargo de una vigilancia y de seguridad efectiva, el no tomar medidas de seguridad en orden a evitar el ilícito; que no existía acceso especial a minusválidos, ni personal disponible para dar una oferta a discapacitados, no permitir una circulación segura y eficaz dentro del servicio; no tomar medidas exigidas por la ley de discapacidad; no tomar medidas eficaces una vez ocurridos los hechos, no procurar que las consumidoras sean atendidas a su costa, infringiendo todo cumplimiento efectivo en el servicio, actuando con negligencia, causando menoscabo debido a la eficiencia de la calidad de éste; c) que el local no cumplía con la normativa exigida por la ley de discapacidad para dar a personas que estén en silla de ruedas un acceso seguro, eficaz y no discriminatorio. En cuanto al derecho señala que la conducta del querellado ha infringido los artículos 1, N° 3 y 3, letra b), 12 y 23 de la ley 19.496.

A fojas 25, **rectifica su querella** indicando que donde se señala que la señora ***se cayó de las escaleras metálicas en silla de ruedas, cuando en realidad se cayó usando muletas y en la escalera mecánica.***

2.- Que a fojas 26 y siguientes, don RODRIGO GÓMEZ ANDEREYA, abogado, en representación de tiendas Ripley, contesta querella deducida en contra de su representada, solicitando el rechazo en todas sus partes, con expresa condenación en costas, en virtud de los siguientes argumentos: que reconoce únicamente que el día 11 de mayo de 2013, ambas querellantes mientras se encontraban al interior de la tienda Comercial Ripley de calle Prat, sufrieron un accidente mientras se desplazaban por la escalera mecánica al interior de local, rechazando en forma categórica la supuesta responsabilidad que le cabría a en los hechos a su representada. Señala que si bien la querellante ha rectificado el tenor de su libelo en los términos por ella señalada, no es menos cierto que sigue siendo la querella confusa en su contexto, conforme los hechos por aquella relatados; que en efecto, quedando claramente establecido el hecho que el accidente ocurrió en la escalera mecánica del establecimiento de su representada y que una de las querellantes se desplazaba por la misma, según su propia versión, en muletas no silla de ruedas, no se vislumbra cómo es que su representada infringió la ley 19.496; que en efecto, la escalera mecánica aquel día funcionó perfectamente; en cuanto a la supuesta displicencia por parte de su representada una vez ocurridos los hechos, también la niega. Señala que la causa del accidente que motiva la acción infraccional interpuesta se debió a la exposición desplegada en la tienda comercial por parte de las querellantes, doña Aurora Hidalgo Sepúlveda y doña Luz Hidalgo Sepúlveda, desde el momento que aquellas, con un historial de enfermedades crónicas, bajo su propio riesgo, igual se expusieron a subir por una escalera mecánica, configurándose por ende, una causal de eximente de responsabilidad a favor de su representada. Señala además, que el lamentable accidente sufrido por las querellantes fue

Docientos 200

canalizado por parte de su representada de acuerdo al procedimiento y protocolo que existe al respecto; que se dio aviso inmediato al personal de seguridad más cercano quien informó al jefe de seguridad, quien se constituyó en el lugar del accidente, tomando las primeras acciones de mitigación del evento; que se designó a una persona del local comercial, don Luis Cerda, quien acompañó en todo momento a ambas señoras hasta el Hospital Clínico de la Universidad Mayor; que con ello se demuestra que en ningún momento las querellantes estuvieron desamparadas. Que según lo relatado en la querella, las querellantes se encontraban comprando en tiendas Ripley, sucursal Temuco, sin embargo no acompañaban ningún antecedente (boleta, factura), la cual permita acreditar que efectivamente las querellantes hayan comprado en la tienda comercial, lo que tiene importancia, desde el momento que, según lo dispone el artículo 1 Nº 1, de la ley 19.496, se consideran consumidores "aquellas personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios"; que en autos no se encuentra acreditado la existencia de este acto jurídico oneroso, por lo que no se podría aplicar el asunto de marras al estatuto de la ley 19.496 al presente caso. Señala que el obrar de su representada jamás ha dado origen a la responsabilidad contemplada en la ley de defensa al consumidor. Se sostiene, finalmente, que el artículo 45 del Código Civil define la fuerza mayor o caso fortuito como el imprevisto a que no es posible resistir, remitiéndose para fundamentar aquello, lo señalado en el formulario de atención de urgencia del Hospital Hernán Henríquez Aravena Nº 28937: "consulta: caída causal, golpe de cabeza"; que en el contexto precedentemente anotado, podemos notar que los desafortunados hechos que dan origen a la querella son producto de un accidente ocurrido a la señora Aurora Hidalgo y Luz Hidalgo, en los cuales ninguna injerencia cupo a su representada, en definitiva, un caso fortuito como lo es cualquier accidente que le puede suceder a una persona caminando por la calle, donde ninguna responsabilidad ha tenido la tienda comercial querellada.

3.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 31 y siguientes, antecedentes de denuncia ante el Ministerio Público, que da cuenta de la existencia del hecho y de las lesiones sufridas por las querellantes y demandantes; **b) a fojas 36**, formulario de atención de urgencia de doña Luz Hidalgo del Hospital Regional de Temuco, que da cuenta de que ingresó a dichas dependencias en la fecha en que ocurrieron los hechos, con el diagnóstico que se demanda; **c) a fojas 37**, formulario de atención de urgencia de doña Aurora Hidalgo Sepúlveda, del Hospital Regional de Temuco, que da cuenta de que ingresó a dichas dependencias en la fecha en que ocurrieron los hechos, con el diagnóstico que se demanda; **d) a fojas 41 y siguientes**, informe social emitido por la señora Ángela Millar Acuña, asistente social de la Ilustre Municipalidad de Temuco, que da cuenta del estado de salud de doña Luz Hidalgo, de que a la época de los hechos se encuentra con una discapacidad de un 72,10% y que a la fecha está en proceso de acreditación de discapacidad y tratamientos médicos producto del accidente, además de sus enfermedades existentes; **e) a fojas 44**, datos de atención de urgencia de la universidad Mayor, Nº 1443, de doña Luz Hidalgo Sepúlveda, que da cuenta de la fecha de ingreso de la situación médica, y que no fue atendida por costos económicos por lo cual fue trasladada al hospital

regional de Temuco; **f) a fojas 45**, carta compromiso de atención de urgencia médica cliente, emitido por Comercial Eccsa, dependiente de la empresa Ripley, sucursal Relaciones Laborales, en e que da cuenta de que una de las querellantes sufrió un accidente en la sucursal de Temuco, y pide que se le cancelen los gastos de la atención de urgencia a la comercial Eccsa quien fue la que pagó la prestación médica de doña Luz Hidalgo; **g) a fojas 38,** certificado del Centro de Rehabilitación física del doctor Ronald Cullen Fernández, médico fisiatra, especialista en medicina física y rehabilitación, que da cuenta de la lesión cervical de doña Aurora Hidalgo Sepúlveda y que da cuenta además del medicamento y lesiones sufridas; **h) a fojas 39,** certificado emitido por el kinesiólogo don Rubén Salazar Salamanca, que da cuenta que atendió a doña Aurora Hidalgo el 27 de mayo de 2013, por un costo de $15.000; **i) a fojas 40,** certificado emitido por el kinesiólogo don Rubén Salazar Salamanca, y que da cuenta que la señora Aurora Hidalgo está siendo atendida Kinesiológicamente por una lesión cervical por una caída en la escalera de la tienda Ripley, señalando las consecuencias de la lesión, y el reposo de un mes adicional; **j**) a fojas 47, 8 boletas que da cuenta del pago de los distintos radiotaxis que doña Aurora y doña Luz han debido efectuar para su traslado del hospital a su domicilio y viceversa; **k) a fojas 48**, copia de 9 boletas de radio taxi que da cuenta del pago de los distintos radiotaxis que doña Aurora y doña Luz han debido efectuar para su traslado del centro de rehabilitación a su domicilio y viceversa; **l) a fojas 49**, 11 boletas de traslado de las querellantes al hospital para rehabilitación del mes de junio de 2013; **m**) a fojas 50, 4 boletas de traslado de las querellantes al hospital para rehabilitación del mes de julio de 2013; **n) a fojas 52,** certificado del doctor Ronald Cullen y que da cuenta de que la señora Aurora Hidalgo se encuentra con un cuadro ansioso reactivo y que en mayo de 2013, al sufrir un trauma en escalera mecánica ha presentado un esguince cervical, dando cuenta del tratamiento y controles; **o) a fojas 53,** certificado médico emitido por la doctora residente psiquiátrica del Hospital Regional doña Tamara Mendoza, de fecha 20 de febrero de 2014, y que da cuenta que doña Luz Hidalgo Sepúlveda se encuentra en control y tratamiento en el servicio psiquiátrico del hospital, con transtornos de depresión reactiva; **p) a fojas 54,** certificado emitido por el kinesiólogo Oscar Acevedo, de la Ilustre Municipalidad de Temuco, de fecha 24 de febrero de 2014 y que da cuenta que la señora Luz Hidalgo ingresa a rehabilitación en el centro comunitario de rehabilitación Temuco, y que presenta un 75% de discapacidad; **q) a fojas 55,** 4 boletas de compra de medicamentos en farmacias Salcobrand de doña Aurora y que da cuenta de parte del daño demandado; **r) a fojas 56**, boleta y receta de atención de doña Aurora Hidalgo emitido por Fasa Chile y don Felipe Quiñones Silva, de fecha 11 de mayo de 2013; **s)** receta médica de fisiatra Ronald Cullén, a doña Aurora Hidalgo para la compra de medicamentos; **t) a fojas 58,** copia de boleta de collar cervical y que sería usado por doña Aurora Hidalgo; **u) a fojas 59 y 60,** dos recetas médicas de fisiatra Ronald Cullén, a doña Aurora Hidalgo, una del 4 de mayo de 2013, y la otra del 27 de junio de 2013, que da cuenta de medicamentos; **v)** a fojas 61, boleta de compra de gastos médicos de fecha 19 de junio de 2013, de doña Aurora Hidalgo; **w) a fojas 62,** receta de fisiatra don Ronald Cullén, de fecha 4 de agosto de 2013, para compra de medicamentos de la señora Aurora; **x)** a fojas 63, copia de bono de atención ambulatoria de doña Aurora Hidalgo de fecha 15 de mayo de 2013, por lesión en columna

cervical, que da cuenta del daño sufrido y el gasto cancelado; **y) a fojas 64, 65 y 66,** 3 bonos de atención de salud de pago de consulta médica de especialidades al fisiatra Ronald Cullén y un bono de radiación masoterapia y reeducación motriz, para el doctor Gilberto Salazar, de doña Aurora Hidalgo; **z) a fojas 67,** dictamen de invalidez de doña Luz Hidalgo Sepúlveda, emitido por el compin, el 22 de agosto de 2012, y que da cuenta de que la querellante tiene un 72% de menoscabo, con pérdida de capacidad laboral, declarando la invalidez total a contar del 1 de junio de 2012; **a1) a fojas 68,** 5 boletas de venta de productos Avon de doña Aurora Hidalgo, que dan cuenta de lo que vendía con anterioridad al accidente; **b1)** copia de programa de atención de salud de doña Aurora Hidalgo Sepúlveda para ser atendida por el doctor Gilberto Salazar Salamanca, documento emitido por Fonasa el 9 de julio de 2013, por lesión cervical; **c1) a fojas 69 y 70,** copia de programa de atención de salud emitido por Fonasa, de doña Aurora Hidalgo Sepúlveda, para ser atendido por el doctor Rubén Salamanca, desde el 1 de julio de 2013, hasta el 12 de julio de 2013; **d1) a fojas 71 y siguientes,** informe de prevencionista de riesgos don Oscar Beroíza Troncoso, y que da cuenta de la situación estructural de la tienda querellada y de la conclusión de no dar cumplimiento a la norma chilena Nº 1411 y al Decreto Supremo Nº 594.

4.- Que la parte querellada rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 76, copia de depósito a la vista Nº 884140-0, a nombre de doña Luz Hidalgo Sepúlveda por la suma de $677.510, por los gastos médicos originados firmado por la propia señora Hidalgo como recepción conforme del mismo; **b) a fojas 77**, detalle de gastos de evento de accidente emitido por empresa Ripley, gastos ocasionados a doña Luz Hidalgo; **c) a fojas 78,** carta de compromiso atención urgencia médica cliente de empresa Ripley; **d) a fojas 79,** datos de urgencia Nº 1443, hospital clínico universidad mayor, de la paciente Luz Hidalgo Sepúlveda; **e) a fojas 80**, formulario de atención de urgencia Nº 28937, de la señora Luz Hidalgo Sepúlveda; **f) a fojas 81,** solicitud de interconsulta o derivación de fecha 10 de junio de 2013, a nombre de doña Luz Hidalgo Sepúlveda, el cual da cuenta del diagnóstico de la paciente ya referida; **g) a fojas 82,** dictamen de invalidez de doña Luz Hidalgo Sepúlveda de la Superintendencia de Pensiones, de fecha 22 de agosto de 2012; **h) a fojas 83 y 84,** epicrisis de doña Aurora Hidalgo Sepúlveda de Servicio de Salud Araucanía Sur, de fecha 23 de mayo de 2013, el cual da cuenta de los antecedentes médicos motivo de ingreso y evolución de la paciente; **i) a fojas 85,** carta de compromiso atención de urgencia médica de doña Aurora Hidalgo emitido por empresas Ripley; **j) a fojas 86,** formulario de atención de urgencia Nº 31029, correspondiente a doña Aurora Hidalgo Sepúlveda.

5.- Que la parte querellante rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 90, de doña **LILIAN IVONNE CUEVAS CARRILLO,** C.N.I. Nº 9.222.907-6, 50 años, casada, estudios medios, dueña de casa, domiciliada en Temuco, Los Queltehues Nº 260, quien previamente juramentada expone: que el día sábado 11 de mayo de 2013 estaba citada con su hija porque le iba a comprar el regalo del día de la madre; que entró a Ripley para hacer hora y esperarla; que entró, estaba viendo los perfumes y después caminando hacia adentro vio que pasó un accidente; que vió que alguien cayó no más; que entiende que ellas iban subiendo; que cuando ve que caen, se acercó a ver quién era; que le pareció conocida una de ellas; que hizo memoria y conocía de

400
Doscientos tres

fondo esperanza y luego en Avon a la señora Aurora. Dice que aparte de verla caer no vió nada más; que sólo sabe que ella cayó y la escalera seguía funcionando; que no se acercó a hablar con ella; que la gente fue a ver qué había pasado; que luego se interesó saber de ella y ahí averiguó el teléfono de la señora Aurora para ayudarla, y ella le pidió si podía venir y decir lo que sabía. Señala que no compró en Ripley, ya que su hija la llevó a otro lado, y que estuvo unos 15 minutos rondando. **Finalmente, señala que una de las señoras andaba con bastón, la hermana de la señora Aurora**. Repreguntada la testigo acerca de haber visto el acceso a personas con discapacidad en la tienda, que no puede decir si tiene o no. Señala que las vio caer y que alguien se acercó, sin saber si era público o alguien de la empresa, que recibió un llamado y se fue. Señala que no las vio levantarse, que las vio caer y nada más, sentía que una de ellas se quejaba mucho. Contrainterrogada la testigo señala que desde donde estaba ella, **vio que iban subiendo; que a la que más distinguía era la señora Aurora; que las vio a las dos paradas; que no se preocupó de cómo iban; que a su parecer estaban juntas porque una trató de sostener a la otra, pero no se la pudo y ahí cayeron las dos.** Señala que iban bien arriba, porque le deben haber faltado unos 6 peldaños para llegar, iban bien arriba. Señala que no recuerda si iban más personas detrás, porque todo fue muy rápido, y que no observó alguna anomalía en el funcionamiento de la escalera mecánica. Finalmente, señala que dentro de la tienda iba desde perfumería hacia el lado de los zapatos. Seguidamente, a fojas 92, depone don **JUAN ALFREDO CONTRERAS HIDALGO**, C.N.I. Nº 15.656.790-6, 29 años, soltero, estudios superiores, auditor independiente, domiciliado en Temuco, calle Puntilla Nº 0180, quien previamente juramentado expone: que el día sábado anterior al día de la madre, no recuerdo la fecha exacta, andaba haciendo unas compras de unas carnes para una reunión familiar; que le habían organizado un asado a sus madres en la casa; que en ese sentido eran como a las 17:30 de la tarde que lo llamó su tía Aurora, que es la que andaba con su madre, la señora Luz Hidalgo y le dijo que habían sufrido un accidente en Ripley y las llevaban al hospital clínico de la Universidad Mayor; que él estaba con el esposo de la señora Aurora; **que llegaron al Hospital Clínico y se encontraron con que su madre estaba sentada en el pasillo y su tía igual, con mucho dolor en su cuerpo; que le explican que se cayeron en Ripley del centro, en la escalera mecánica; que al preguntar quién las llevó de Ripley le dijeron que las llevó el guardia de seguridad en un radio taxi; que no llamaron ambulancia**. Señala que fue a preguntar cuándo iban a atender a su madre y le dijeron que estaban procesando la hoja de atención. Que también le dicen que tienen que hacerle un scanner producto del golpe, que se lo plantea al guardia, y que también le dice que a su tía tienen que atenderla, y el guardia le dicen que sólo tienen que atender a la señora Luz, porque, según ellos, la otra no se cayó o no la cubría el seguro, que no entendió bien; que él era como mandado; que le pregunta si había alguna forma de comunicarse con algún representante de Ripley para que autoricen a hacer el scanner y que atiendan a su tía Aurora, porque ella tenía rojo el brazo, el guardia le dice que sí, pero que no estaba el gerente de la tienda, sólo el del portal; que le pasó su celular y llamó al gerente; que esperaron unos 40 minutos para que les dijeran que no podrían cubrir el scanner, que en ese momento la máquina de scanner no estaba funcionando y había que

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

hacer un traslado hacia la clínica Alemana; que habló con el gerente, le dijo que el doctor dijo que hay que hacer un scanner; que le señaló que él podía hacérselo porque su madre había sufrido un derrame cerebral y **el golpe que sufrió era de cuidado por sus enfermedades**. Ante la solicitud de llevar a su madre a la clínica Alemana le dicen que sí, pero que él tenía que correr con todos los gastos, porque ellos tenían convenio con la Clínica de La Mayor y que ellos cubren solamente el convenio. Señala que solicitó que atendieran a su tía casi por cuenta suya; **que a su tía la atendieron casi como indigente; que a su madre le pusieron suero, a su tía la revisaron,** le insistieron con el tema del scanner, que salió a hablar con la persona de Ripley, y le dijo que no podía hacer nada y que se iba. Señala que gracias a Dios no le cobraron la atención, que en la misma ficha de atención de su madre incluyeron a su tía, lo que él no pidió, el mismo doctor molesto por la situación lo hizo. Dice que con la hojita del hospital, a eso de las 20:00 horas, se fue al hospital Hernán Henríquez, sin tener más apoyo de Ripley; que al día siguiente fue a la tienda y no había gerente; que la respuesta que les dio el guardia fue que no tenía prevencionista de riesgos; que se molestó mucho porque era la víspera del día de la madre y aún estaban en el hospital; que en el hospital hicieron todos los exámenes y se desocuparon pasadas las 00:00. Señala que su hermano fue el día lunes a Ripley a ver qué pasaba y le explicaron que no contaban con un plan de acción para caso de accidentes porque nunca tienen accidentes los fines de semana**; que una encargada le dijo a su hermano que le rindiera los gastos; que esos gastos que se rindieron era la diferencia que no cubría la previsión de su madre**, ese fue el acuerdo al que llegaron, y fue súper complejo porque no querían cubrir ningún gasto, situación que les daba lo mismo, porque lo que les interesaba era la salud de su madre. Señala que se acercó a ver la escalera mecánica y calculó la altura de cómo un metro y medio, según lo que contaron los testigos fue que la escalera no la detuvieron. La respuesta de Ripley fue que iban a devolver los gastos, pero no se acercaron a saber cómo estaban. Señala que su tía fue la más perjudicada; que ella es la que se encarga de cuidar a su madre; que ellos vivieron como familia las dos situaciones, lo de su tía y lo de su madre; que los complicó mucho, porque su madre quedó con un tema psicológico muy fuerte**; que para visitar tiendas en esta ciudad tiene que usar bastón, porque no tiene acceso a discapacitados**. Señala que hace una comparación con el edificio de la Municipalidad, que tiene la misma antigüedad, y sí tiene acceso a discapacitados, que inclusive Falabella tiene ascensores, todas las tiendas de retail tienen ascensores, inclusive Johnson's. **Señala que su mamá está con trauma, que la sube a una escalera mecánica y tirita**, está con tratamiento psicológico; que le tiene prohibido visitar Ripley del centro. Repreguntado el testigo sobre la situación de discapacidad de doña Luz Hidalgo, señala que su madre tiene parálisis en parte de su cuerpo, lo cual impide la movilidad de manera autónoma, lo que trae consigo que muchas veces tiene que usar silla de ruedas o bastón ortopédico y en ese momento está en un centro de rehabilitación del consultorio Las Quilas; **que al momento del accidente iba con su bastón ortopédico, producto de la misma discapacidad tiene que ir acompañada por una o dos personas, para poder desplazarse fácilmente, de lo contrario no se puede desplazar.** Repreguntada sobre qué daños sufrió la señora Luz con el accidente, señala que

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

hematomas en su cuerpo producto de los golpes, bastantes daños psicológicos, médicamente más daños que ya tenía casi era imposible, porque el coágulo del cerebro se resintió; que estuvo con mareos, vómitos producto de lo mismo, todo eso está en el scanner. En cuanto a lo psicológico hasta el día de hoy no puede andar en escalera mecánica, anda acompañada por dos personas; que en el centro de rehabilitación dijeron que tuvo un retroceso producto del accidente. Señala que la señora Aurora Hidalgo dejó de trabajar producto del accidente y no las pudo retomar hasta 4 ó 5 meses después. Señala que la tienda Ripley no reembolsó los gastos y tampoco reembolsó los de su mamá, lo que reembolsó fue la diferencia de la previsión. Contrainterrogado el testigo, señala que su madre sufre discapacidad desde hace unos 5 ó 6 años atrás.

6.- Que la parte querellada rinde prueba testimonial mediante la declaración, a fojas 97, de doña JACQUELINE DEL CARMEN URRA BIZAMA, C.N.I. Nº 15.228.318-0, 30 años, soltera, estudios superiores, prevencionista de riesgos, domiciliada en Temuco, Volcán Tolhuaca Nº 720, quien previamente juramentada expone: que es la prevencionista de riesgos de Ripley y en cuanto a los hechos denunciados señala que estas señoras fueron a comprar a la tienda; que al subir la escalera mecánica, la señora Luz se va hacia atrás y cae; que en el año 2011, la señora Luz tuvo un accidente vascular, lo que como consecuencia le dejó una hemiparesia, lo que imposibilita el poder caminar sola, otra consecuencia fue tener hipotensiones recurrentes lo que le había provocado varias caídas; que lo que está emitido en el informe que entregó la cardióloga en el hospital regional; que cuando la señora se cae en la tienda, es trasladada inmediatamente al hospital clínico, al llegar al hospital clínico es evaluada por el médico de turno, lo que al médico le impresiona, según aparece de la hoja entregada por el hospital clínico, que estaba haciendo otro accidente cerebro vascular, el médico conversa con los familiares de la señora y le explica que lo que está pasando es ajeno al accidente de Ripley, lo que también aparece en la hoja de urgencia entregada por el hospital clínico, a la señora se le solicita tomar un scanner, para lo que es trasladada al Hospital Regional, porque el hospital clínico no contaba con scanner; que al llegar al Hospital Regional se le toma el scanner, la evalúa el neurólogo, y como diagnóstico es una hipotensión debido a su accidente vascular, ahí termina la atención. Que un familiar de la señora Luz, don Juan, averiguó cuánto le hubiese salido tomarse todos los exámenes en un servicio privado, y fue lo que cobró a Ripley, $677.000, lo cual él no gastó ni un peso de eso, y le fue reembolsado sin cuestionar nada en Ripley; que ellos averiguaron eso porque la señora es Fonasa B, y en el Hospital Regional ella no pagó ni un peso; que a ellos les cobraron eso porque se suponía que lo habían gastado. Que una vez que se reembolsó lo de la señora Luz, no supieron nada de ella, ni de don Juan, hasta dos meses después, en que nuevamente empezó a llamar el familiar Juan, debido a que la señora que acompañaba a la señora Luz, doña Aurora, también había tenido accidente en la escalera mecánica, junto con la señora Luz; que la señora Aurora les entregó toda la documentación en la cual ella quería un reembolso de $800.000 aproximadamente, por sus días de hospitalización; que el diagnóstico de alta fue una neuritis metabólica, como consecuencia de su diabetes mellitus descompensada; que al ser esto una patología propia de ella, no se podía considerar como accidente de la tienda, y por lo

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Doscientos seis 206

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

consiguiente, ellos quisieron cobrar esta hospitalización tal cual como lo hicieron con la señora Luz; que la señora Aurora, al ser Fonasa B, no pagó ni un peso por sus días de hospitalización, atenciones de especialistas y exámenes, hicieron lo mismo con la señora Luz. Que al día siguiente del accidente que sufrieron en la tienda, la señora Aurora vio a un médico particular, le tomaron radiografías, le indicaron collar cervical, Ripley estaba dispuesto a reembolsar la primera atención médica post al accidente, pero la señora Aurora se negó, ella dijo que si no le pagaban todo, con la hospitalización, prefería la demanda, toda esta documentación fue enviada a Santiago, que es donde se tratan los accidentes de clientes. Señala que la señora Luz tiene prohibido salir y andar sola; que cuando subieron la escalera mecánica, subió primero la señora Aurora, dejando sola atrás a la señora Luz; que esto lo sabe porque fue la versión del gerente de tienda quien en ese momento estaba ahí; que la señora no cayó en la mitad de la escalera, se subió al peldaño y se fue inmediatamente hacia atrás, lo que le ocurrió a esta señora es producto de su patología y su enfermedad, es ajeno a una causa puesta por Ripley. Repreguntada la testigo señala que la escalera aquel día estaba funcionando en óptimas condiciones y que no recibieron por parte de otros clientes ese mismo día alguna queja por tema del funcionamiento de la escalera mecánica. Contrainterrogada la testigo dice que el día del accidente no se encontraba en la tienda. Señala que se le pagó unas prestaciones médicas a la señora Luz Hidalgo porque este accidente fue en el periodo en que Ripley estuvo de paro; que quien hizo el reembolso fue Santiago, sin haber una investigación correspondiente tras el accidente y por consiguiente a la insistencia de los familiares, en Santiago prefirieron hacerle el reembolso, sin saber que ellos no habían gastado nada; que fueron trasladadas al hospital clínico las demandantes el día del accidente en radio taxi, cumpliendo el procedimiento de la empresa, y acompañadas por el señor Luis Cerda, personal de Seguridad de la tienda. Señala además que la infraestructura de la tienda sí cumple con la normativa de discapacidad actual, con las entradas, ya que de acuerdo a la OGU (Ordenanza General de Urbanismo y Construcción) establece en el capítulo de arquitectura que todo edificio donde trabajen más de 50 personas, debe tener una entrada para discapacitados con un ancho mínimo de 90 centímetros, en esta área todas las entradas cuentan con un ancho de más de un metro; que la tienda no tiene ascensor al segundo piso, sólo escalera mecánica y escalera corriente; que la tienda no efectuó el traslado de las demandantes desde el hospital clínico hasta el hospital regional al explicar el médico de turno que lo que estaba padeciendo la señora era producto de su enfermedad y no del accidente en Ripley. Finalmente, señala que el esguince cervical de la señora Aurora Hidalgo fue descartada por el médico que la evaluó en el hospital regional debido a lo que le provocó la parálisis cervical fue la neuritis metabólica que afectó el sexto par de nervio craneano, provocándole el esguince y problema en su ojo, lo que le consta porque está todo en el papel de alta entregado en el hospital regional.

7.- Que a fojas 184 corre audiencia de exhibición documental a la que fue citada la parte querellada y demanda civil, con la asistencia de ambas partes, en la que se consigna : a) en cuanto al video de seguridad ordenado exhibir, la parte querellante señala que no existe porque el registro de seguridad dura dos meses; **b)** en cuanto a la copia de carta de información presentada por las

SECRETARIO TEMUCO

Doscientos siete 207

querellantes, da cumplimiento a la exhibición, acompañando a fojas 107 y siguientes las copias de cartas presentada en la tienda por las querellantes, con los documentos acompañados; **c)** en cuanto al tercer documento solicitado exhibir, esto es, permiso para funcionamiento de la tienda, no se exhibe, acompañando a fojas 154, 155, 156 y 157, copia de patentes municipales pagadas y solicitud de renovación de la misma; **d)** En cuanto al cuanto documento, esto es, copia de contrato de seguro y atención médica, se acompaña a fojas 158 y siguientes, convenio de atención de salud entre Asociación Chilena de seguridad y Ripley y procedimiento de atención en caso de accidentes de clientes de Ripley.

El Tribunal tiene por evacuada la diligencia en el sentido de tener por acompañados los documentos y de no haber acreditado el permiso de la tienda y la copia de contrato de seguro y atención medica respecto de sus clientes.

8.- A fojas 186 corre oficio del Hospital Clínico de la Universidad Mayor, el que señala que las querellantes ingresaron al Servicio de Urgencia el día 11 de mayo de 2013, siendo atendida sólo doña Aurora Hidalgo, quien más tarde, previa conversación con su hijo, fue trasladada al Hospital Hernán Henríquez Aravena.

9.- Que a fojas 188 corre oficio emanado del Servicio Nacional de la Discapacidad, en el que se señala que desconoce si tiendas Ripley tiene juicios pendientes o fallados, por el tema de acceso a personas con discapacidad a sus sucursales; que desconoce si doña Luz Hidalgo se encuentra en proceso de acreditación de su discapacidad, y que por antecedentes obtenidos de el Servicio de Registro Civil e Identificación, doña Luz Hidalgo Sepúlveda no figura inscrita en el Registro Nacional de la Discapacidad.

10.- Que a fojas 193 corre oficio emanado de la Dirección de Obras Municipales de la Comuna de Temuco, el que señala que personal de inspección de su departamento visitó las dependencias de la querellada, entrevistándose con la jefe de local en ese momento, instancia en la que constataron que la accesibilidad a los pisos inferiores y superiores de la tienda, sólo existen escalas fijas y una escala mecánica, ésta última destinada al segundo piso, no existiendo medios destinados a los discapacitados para acceder a los otros niveles de la tienda.

11.- Que de acuerdo al mérito de autos, se encuentra establecido y no controvertido, que el día 11 de mayo de 2014, doña AURORA ANGÉLIGA HIDALGO SEPÚLVEDA y doña LUZ HIDALGO SEPÚLVEDA, querellantes de autos, mientras se encontraban al interior del establecimiento comercial Ripley de esta ciudad, sufrieron un accidente cuando subían al segundo piso de la tienda, por la escalera mecánica dispuesta para tales efectos por la misma Tienda.

12.- Que tampoco se discute, que una de las querellantes, doña Luz Hidalgo Sepúlveda, sufre discapacidad, desde que padece hemiparesia esto es, una disminución de la fuerza motora o parálisis parcial que afecta el brazo y la pierna derechas, con menoscabo de capacidad de trabajo de 72%, tal como aparece del Dictamen del Ivalidez pronunciado respecto de la misma, en agosto del año 2012, ~~no objetado~~. Recordemos que conforme a la ley del ramo, nro. 20.422, persona con discapacidad es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas o mentales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, no siendo discutible, por

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

tanto, esta condición de la consumidora. De esta manera, no es requisito para ser considerada como persona con discapacidad estar inscrita en algún registro, aún cuando sea el NACIONAL.

13.- Del mismo modo, se acreditó en el proceso, especialmente con el informe emitido por la Dirección de obras de la Municipalidad de Temuco que corre a fojas 193, y no pudo contrarrestar la defensa, especialmente en la audiencia de exhibición documental reseñada en los motivos precedentes, **que el establecimiento querellado, carece en absoluto de las condiciones de accesibilidad universal a que se encuentra obligado,** de acuerdo a la citada ley 20.422, en cuyo artículo 28 se indica que todo edificio de uso público, debe ser accesible y utilizable en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad, especialmente por aquellas con movilidad reducida.

14.- **Que establecidos los hechos precedentes y analizados desde la perspectiva del derecho del consumo**, debemos partir por señalar que las partes de este juicio tienen las calidades de consumidores y proveedores, no acogiéndose lo señalado en sentido contrario por la querellada y demandada, fundada en que las querellantes no efectuaron compras en la Tienda. Conforme la ley 19496 artículo 1, para los efectos de esta ley se entenderá por: 1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores";

Se encuentra ampliamente reconocido por la Jurisprudencia y avalado por la doctrina especializada, que el concepto de consumidor, contenido en el artículo 1 de la ley 19.496, está tomado en sentido amplio, y no se agota en la figura de quien paga por un bien o servicio. Así, también se entiende que goza de tal calidad todo el que ejerce un acto de consumo, como destinatario material o jurídico, entendiéndose en tal sentido la expresión "final" a que alude el artículo que contiene la definición. Este destinatario, naturalmente, puede ser netamente potencial, como acontece con todos los consumidores que acogiendo los términos de la oferta de un proveedor concurren a los establecimientos en que se encuentran los bienes y servicios que expende, para su ponderación en una eventual decisión de compra, propia del ciclo de consumo. En otros términos, ningún otro acto resulta tan genuinamente acorde con la noción de consumo que el de transitar por un establecimiento comercial, apreciando las ofertas del proveedor "in situ", independientemente que la compra se efectúe o no.

15.- De este modo y establecido así que la decisión de compra está determinada por dicha etapa previa de apreciar la mercadería y servicios que el proveedor mantiene en oferta en su establecimiento comercial, constituyendo "per se" un acto de consumo, este último debe efectuar dicha oferta en condiciones que aseguren la igualdad de todos los consumidores, en términos de garantizar su desplazamiento sin discriminación, con accesibilidad universal.

De esta manera, al haberse establecido que un local comercial tan concurrido y conocido en nuestro medio como la Tienda Ripley del centro de la ciudad, no cuente con mecanismos que permitan el acceso al segundo piso de la tienda a quienes sufren de discapacidad física, además de atentar contra la ley del ramo ya reseñada, constituye una vulneración a un derecho que la ley asegura a todas las personas que,

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Documentos nuevo 209

como las querellantes, actúan como consumidoras. No tener estos medios de acceso especiales, importa una discriminación, pues claramente se deja fuera de las posibilidades de acceder a la Tienda, en condiciones de igualdad, a quienes tienen esta condición, como a quienes le acompañan y que hacen las veces de cuidadores.

16.- Que no obstante la conclusión precedente, también se estima que el hecho que la querellante con capacidad física disminuida y su cuidadora hayan caído de la escalera mecánica, como las consecuencias de ello, sólo puede atribuirse a una decisión del riesgo que la acción importaba de parte de ambas actoras, pues nada las obligaba ni hacía imperativo que subieran la escalera.

De este modo, se ha establecido que de los hechos descritos en la querella y alegados en la contestación que el proveedor querellado y demandado éste último no cumple con la obligación de brindar a todos los consumidores un entorno de accesibilidad universal, que permita ingresar a sus distintas dependencias en condiciones de igualdad, infringiendo con ello el deber que la ley le impone determinadamente para estos casos, se logra el convencimiento que su omisión deviene en una abierta discriminación para los clientes que tiene capacidad de desplazamiento reducido, por lo que será condenado por vulneración a ese derecho, contemplado en el artículo 3 ,letra b) de la ley 19.496.-

17.- Que los restantes antecedentes del proceso no permiten dar por establecido que el establecimiento querellado haya motivado la subida por la escalera o que haya propiciado la misma; como tampoco que después de ocurrido el accidente, obrara con negligencia y falta de cuidado, que importe infracción al deber de seguridad. Como se ha establecido con todos los antecedentes documentales y la testimonial de ambas partes, ya analizados, las demandantes fueron llevadas por la misma Tienda a recibir atención médica, la que les reembolsó, sin cuestionamientos, las sumas que solicitaron. Si bien aparece la negativa en lo que atañe al reembolso de doña Aurora Hidalgo, estima la juzgadora que también se ha probado fundamento plausible para tal negativa, al quedar demostrado en la exhibición documental de fojas 107 a 114, de una pretensión infundada en lo excesiva y claramente extemporánea a la sucesión de los hechos. Así se pudo constatar de los términos que se expresa en la misiva suscrita por la actora señalada, y que agregada al proceso, que no fue objetada por ella.

19.- De otro lado, la circunstancia de no encontrarse acreditadas conductas susceptibles de reproche para el proveedor con posterioridad al accidente, se infiere especialmente de la de la propia testimonial de las actoras, pues el testigo, hijo de doña Luz Hidalgo, don Juan Alfredo Contreras Hidalgo a fojas 92 declara que las encontró en el Hospital Clínico, donde le señalaron que se cayeron en Ripley del centro, en la escalera mecánica; que al preguntar quién las llevó de Ripley le dijeron que las llevó el guardia de seguridad en un radio taxi. Agrega este testigo, que su hermano hizo gestiones para el reembolso de gastos, que esos gastos que se rindieron era la diferencia que no cubría la previsión de su madre. Finalmente, tampoco se acreditó en el proceso que la acompañante de doña Luz, haya sufrido lesiones que exigieran una atención especial y de mayor calidad a la que recibió en la oportunidad, salvo por la fotocopia prácticamente ilegible de la atención en el Hospital Regional de fojas 37, no avalada por ningún medio que permita formar convicción.

Docientos Diez

20.- Debemos considerar que la caída desde la escalera por parte de las querellantes fue exclusivo resultado de la decisión de ambas de exponerse al riesgo que ello importaba. En efecto, al padecer de discapacidad doña Luz, al punto de desplazarse con muletas, hacía absolutamente esperable la dificultad de subir por esa vía al segundo piso, como también un accidente. Recordemos que el limitado desplazamiento de la última es reconocido y no controvertido, apareciendo elocuente de la declaración de su hijo, ya individualizado, quien a fojas 92 y s.s. expresa:"**que al momento del accidente iba con su bastón ortopédico, producto de la misma discapacidad tiene que ir acompañada por una o dos personas, para poder desplazarse fácilmente, de lo contrario no se puede desplazar".**

De esta manera, el accidente encuentra su origen no en la omisión del proveedor, sino en la actuación de las propias querellantes. Así se acogerá en este sentido la tesis de la defensa, accediéndose a considerar la circunstancia en materia civil, por exigirlo el mérito del proceso, y a desechar una vulneración en lo infraccional más allá de la establecida.

21.- Que de la manera expresada y según se ha razonado en los motivos precedentes no se ha logrado establecer otras conductas infraccionales a la ley del consumidor por el proveedor querellado.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

22.- Que a fojas 5 y siguientes doña AURORA ANGÉLICA HIDALGO SEPÚLVEDA y doña LUZ HIDALGO SEPÚLVEDA, ambas individualizadas, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Establecimiento Comercial tiendas Ripley, Sucursal Temuco. En cuanto a los hechos, por economía procesal da por reproducidos lo expuesto en la querella de autos**. En cuanto a los perjuicios sufridos por doña Aurora Hidalgo Sepúlveda**, señala que consisten en: a) daño emergente: que hace consistir en gastos que a la fecha ha debido realizar producto del accidente y lesión que sufrió, correspondientes a gastos médicos, fisiatra, kinesiólogo, etc., avaluados en la suma de $800.000; b) lucro cesante: correspondiente a lo que dejó de ganar por los días que estuvo sin prestar labores de trabajo, en especial el hecho que no pudo salir a vender productos Avon, avaluados en la cantidad de $100.000; c) daño moral: consistente en la angustia al ver vulnerados sus derechos y por haberse sentido indefensa frente a la falta del sistema de seguridad de la tienda, la nula ayuda y atención brindada, y el impacto emocional que para su persona significa tanta bajeza, lo que avalúa en la suma de $5.000.000.

En cuanto a los perjuicios sufridos por doña Luz Hidalgo Sepúlveda, señala que consiste en daño moral provocado con ocasión del ilícito infraccional de que fue víctima y del hecho culposo negligente por el que debe responder la demandada, lo que la afectó en lo personal gravemente, provocando angustia, al ver vulnerados sus derechos, lo que avalúa en la suma de $5.000.000. En cuanto al derecho señala que se funda en lo dispuesto en el artículo 3º, letra e) de la ley 19.496.

23.- Que a fojas 28 y siguientes, don **RODRIGO GÓMEZ ANDEREYA**, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada, solicitando su rechazo al no existir nexo

Docientos once

causal entre el hecho imputable y el resultado dañoso. En cuanto al supuesto daño reclamado, controvierte la existencia, naturaleza y monto de los daños reclamados. Señala que su mandante, sin estar obligada a ello, y en un gesto de humanidad que va más allá de cualquier apreciación de índole jurídica accedió a solventar los gastos ocasionados a doña Luz Hidalgo en la suma de $677.510. En cuanto a los perjuicios demandados por doña Aurora Hidalgo Sepúlveda, señala que no debe accederse a él, por no estar acreditado. En subsidio de lo anterior, para el evento de no acoger los fundamentos, invoca eximente de responsabilidad, pues el incidente materia de autos constituye un "imprevisto a que no es posible resistir", en los términos del artículo 45 del Código Civil. Finalmente y también en subsidio de lo anterior alega la exposición imprudente al daño por parte de las demandantes, en los términos expuestos en el artículo 2.330 del Código Civil.

24.- Que **el artículo 3 de la Ley 19.496, señala que es derecho básico del consumidor** *"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".*

De esta manera corresponde que el proveedor demandado responda por los perjuicios que su actuación infraccional por incumplimiento de la ley del consumidor ha ocasionado y que resulten probados.

25.- Que las querellantes han demandado separadamente los daños. **Así, doña Aurora Angélica Hidalgo Sepúlveda**, solicita el pago de $800.000 por concepto de daño emergente, correspondiente a los gastos médicos en que ha incurrido por las lesiones que el accidente le provocara, pero sin especificaciones en cuanto al origen de esa **suma general e inespecífica**. Que también ha demandado lucro cesante por no haber percibido ingresos durante un tiempo y daño moral, que hace consistir en la angustia al ver vulnerados sus derechos y por haberse sentido indefensa frente a la falta del sistema de seguridad de la tienda, la nula ayuda y atención brindada, y el impacto emocional que para su persona significa tanta bajeza.

Pues bien, todas las partidas que exige resarcir esta demandante, se fundan en las consecuencias directas e indirectas de la caída desde la escalera mecánica, en lo que fue su decisión, no coadyuvando en ella el proveedor demandado. De esta manera y atendido que el daño que alega encuentra su fundamento en la imprudencia de quien fue la propia víctima, su culpa debe ser analizada conforme a los mismos parámetros que se utilizan en la evaluación de la negligencia del proveedor demandado. Esta ponderación concluye que no fue sino la acción la actora que provocó el daño por ella experimentado, siendo inadmisible la demanda por la falta de un ilícito atribuible al demandado y de una relación causal, tal como se indicará en la conclusión.

Así se negará lugar a indemnizar los perjuicios demandados por esta demandante.-

26.- Que en cuanto a los daños demandados por doña LUZ HIDALGO SEPÚLVEDA, debemos indicar que conforme lo que se resolverá en lo infraccional, ha quedado establecido que el proveedor demandado incumplió su obligación de mantener la accesibilidad a las dependencias de su establecimiento comercial para todos los consumidores, en términos de no discriminar a aquellos que tienen capacidad de desplazamiento reducidos, como se acreditó acontece con la actora.

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Que en cuanto a esta parte de la demanda de perjuicios, la sentenciadora estima que, tal como se expresara en materia infraccional, el proveedor demandado incurrió en infracción a la ley del consumidor al no contar con la accesibilidad universal que permitiera a la demandante, con capacidad de desplazamiento reducido, acceder al segundo piso de la TIENDA. Que esta lesión a su derecho supone un daño extrapatrimonial que se traduce en la lesión de un derecho subjetivo, ante la negativa a paliar una vulnerabilidad que le es propia y que era de cargo del proveedor, lo que no puede sino ocasionar un menoscabo extrapatrimonial que debe indemnizarse. De esta manera, entonces, se accederá a resarcir la partida de daño moral, por el atropello a este derecho, que se fijará en la suma prudencial de $ 250.000.-

27.- Sin perjuicio de lo sostenido en el motivo precedente, se estima que igualmente en este caso la caída en sí misma y todo lo que trajo aparejado ese hecho, tales como las lesiones y demás molestias que se alegan ahora por doña Luz, deben ser ponderados también de manera diversa, desde que como se sostuvo en lo infraccional, la actuación de las demandantes fue la causa que provocó el daño por ellas experimentado. En efecto, se estima que era exigible a ambas demandantes el deber de cuidado o podríamos decir de "autocuidado", especialmente en la condición que invocan y prueban de parte de doña Luz, y que no resulta lícito esgrimirla como causa de un daño autoinferido. **Por el contrario, se estima que es esa misma condición la que obliga a la última a comportarse con la prudencia acorde a sus limitaciones, de manera juiciosa y razonable**.

Pues bien, ese comportamiento esperable claramente no se dio en la especie, pues no se divisa por qué razón una persona de las características que hace valer esta demandante, suba una escalera de la precariedad de la que se ha probado había en la Tienda, máxime cuando tampoco consta que pudo existir una necesidad inminente. De la manera expresada, entonces, estima la sentenciadora que el accidente y padecimientos que le siguieron encuentran su origen en la conducta imprudente de la demandante, por lo que no corresponde indemnizar daños que no tienen relación causal con la conducta infraccional del proveedor querellado.

28.- Digamos que por mucho que nos encontremos en el ámbito del Derecho del consumo, las razones de equidad también exigen en él, como requisitos del daño indemnizable, que sea causa de un hecho desplegado por el responsable y, además, que exista una relación de causalidad entre ese daño y la conducta que se le atribuye.

Recordemos que la causalidad ha sido definida como el nexo o relación inmediata de causa a efecto entre el acto o hecho del hombre (acción u omisión) y el evento (daño) que permite inferir que el último no se habría verificado; **en términos tales que éste debe ser premisa necesaria para la ocurrencia del evento o resultado**. Así, para condenar al proveedor por la caída sería necesario establecer que suprimida hipotéticamente la conducta por la que será condenado en lo infraccional, esto es, no tener acceso para personas con capacidades distintas al segundo piso de la Tienda, el resultado dañoso no se habría

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

producido, lo que en el contexto de los hechos descritos no aparece demostrado.

De esta manera, se considera que la falta de accesibilidad universal por la que se condenará Ripley no es la causa del resultado dañoso. Ello porque en caso de haberse dado el supuesto contrario, como sería un acceso especial para personas con capacidad de desplazamiento reducido, no nos lleva a colegir que las accidentadas usaran , en tal circunstancia, este último, inhibiéndose de subir por la escalera inapta a la condición de doña Luz. En otras palabras, las conductas o, más precisamente, la omisión del establecimiento comercial y la acción imprudente de las demandantes no son equivalentes, **pues suprimida hipotéticamente la primera circunstancia, el evento dañoso pudo darse igualmente, pues tiene su origen en la imprudencia de las víctimas y ninguna otra causa**; no gozando así la omisión infraccional del proveedor, de una condición concausal que lo deje en situación de resarcir, ni siquiera en parte, el perjuicio descrito por ambas actoras.-

29.- Que los restantes antecedentes del proceso en nada alteran las conclusiones precedentes.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 12, 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496; 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y demás pertinentes de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

1.- Que ha lugar a la querella infraccional deducida en contra del **ESTABLECIMIENTO COMERCIAL RIPLEY** que ha comparecido en autos como COMERCIAL ECCSA S.A., por infracción al artículo 23 y 3 de la ley 19.496, condenándole al pago de la multa de 30 Unidades Tributarias Mensuales, con costas;

2.- Que no ha lugar a la demanda civil deducida por doña **AURORA ANGÉLICA HIDALGO SEPÚLVEDA,** sin costas por estimar tuvo motivo plausible para litigar;

3.- Que ha lugar a la demanda civil deducida por doña **LUZ HIDALGO SEPÚLVEDA,** en contra de **ESTABLECIMIENTO COMERCIAL RIPLEY** que ha comparecido en autos como **COMERCIAL ECCSA S.A.,** sólo en cuanto se condena al proveedor al pago de la suma de $ 250.000, con costas;

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 225.409

Dictó, Rady Venegas Poblete, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

C.A. de Temuco

Temuco, veinte de octubre de dos mil quince.

Visto:

Se reproduce la sentencia apelada, eliminando sus considerandos 26° al 29°.

Y SE TIENE, EN SU LUGAR, ADEMÁS PRESENTE:

Que en lo que dice relación con los daños demandados por Luz Hidalgo Sepúlveda, tampoco se accederá a la indemnización solicitada, por cuanto el accidente ha tenido su origen en una acción negligente de la propia víctima, por cuanto su estado de salud que según ella misma señaló en la demanda como a una enfermedad de hemiparesia branquio crural derecha, con parkinsonismo y tendinopatia crónica, entre otras patologías, contando con una declaración y pensión de invalidez de un 72;10%, no le permitía asumir el riesgo innecesario de utilizar las escaleras mecánicas del establecimiento, por lo que la causa del accidente tiene su origen en su propia acción, lo que lleva necesariamente al rechazo de su demanda civil según se dirá en lo resolutivo.

Ello no obsta al derecho que tuvo para denunciar al establecimiento comercial por no contar con los medios adecuados para acceder a las instalaciones de la tienda en condiciones de igualdad, y por lo cual establecimiento comercial Ripley fue condenado a la querella infraccional, decisión que se confirmará.

Por estas consideraciones, disposiciones legales ya citadas y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** la sentencia de fecha 21 de agosto de 2014, que rola de fojas 197, en su decisión tercera, que hace lugar a la demanda civil deducida por la actora Luz Hidalgo

DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 249

Sepúlveda y en su lugar **NO SE HACE LUGAR** a dicha demanda, sin costas por estimarse que ésta tuvo motivos plausibles para litigar.

Se confirma en lo demás el fallo apelado.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del abogado integrante Fuad Halabi Riffo.

Policía Local-11-2015. **(fcv)**

Sr. Grandón

Sr. Halabi

Pronunciada por la Primera Sala

Integrada por su Presidente Ministro Sr. Luis Troncoso Lagos, Ministro Sr. Julio César Grandón Castro y Abogado Integrante Sr. Fuad Halabi Riffo. Se deja constancia que el Ministro Sr. Luis Troncoso Lagos, no firma no obstante, haber concurrido a la vista del recurso y al acuerdo respectivo, por encontrarse con permiso.

En Temuco, veinte de octubre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

-250-

Temuco, veinte de noviembre de dos mil quince.-

Por recibido los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N° 225.409-J.

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.

JQN

TEMUCO, 23-11-2015
NOTIFIQUE A DON Héctor Salinas Abarca.
LA RESOLUCION DE FOJAS -250-
Y REMITA CARTA CERTIFICADA.
SECRETARIO

TEMUCO, 23-11-2015
NOTIFIQUE A DON Rodrigo Gómez Andreye.
LA RESOLUCION DE FOJAS -250-
Y REMITA CARTA CERTIFICADA.
SECRETARIO

Certifico: que las copias que anteceden son fiel a su original.-
Temuco, treinta de diciembre de dos mil quince.-

MARÍA SOLEDAD NEIRA RUIZ
SECRETARIA SUBROGANTE

REGISTRO DE SENTENCIAS
30 DIC. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA