

-2.01 eOr+ ~ - A i

1201 ÚY' le. J?JH) - PO I/>

Puerto Montt, veintiséis de julio del dos mil trece.

Vistos:

REGISTRO DE SENTENCIAS

Z 3 A60, 2013

REGIO N DE LOS LAGOS

A fojas 1 y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios. El libelo es presentado por doña Elsa Lidia Cisternas Mura, cédula de identidad N° 5.230.224-2, domiciliada en calle La Unión N° 357, población Presidente Ibáñez de esta ciudad en contra del proveedor Pasmal S.A., RUT 76.130.502-6, representada por don Juan Carlos Ojeda Ojeda, en su calidad de administrador o jefe de local, con domicilio en calle Illapel N° 10 de esta ciudad. Relata en los antecedentes de hecho que el día 26 de mayo del año 2012, alrededor de las 14:30 horas, sufrió una caída en la entrada de las dependencias del Mall Paseo Costanera, debido a que el piso de acceso se encontraba mojado por las condiciones climáticas de ese día y no tenía material antideslizante ni carteles que informaran las condiciones del piso, y pese a que la afirmó su hermana que la acompañaba no pudo evitar la caída; señala que después de la caída no se pudo levantar por la gravedad de esta, siendo ayudada por un guardia del recinto quien llamó al servicio de urgencias del hospital, siendo trasladada en ambulancia a la urgencia del Hospital de Puerto Montt, siendo operada de urgencia en el Hospital Base por la luxa-fractura que le habría provocado la caída, quedando hospitalizada. Agrega que ella es paciente diabética hipertensa crónica, por lo que cualquier accidente tiene el doble de riesgo para su salud, lo que originó que la herida y la recuperación se tornaran difíciles, provocando una nueva hospitalización el día domingo 10 de junio, siendo intervenida por segunda vez, y por la gravedad debió quedar internada hasta el día 25 de junio. Que el día 5 de noviembre fue operada nuevamente de su tobillo derecho y de acuerdo al diagnóstico médico, aún queda una operación para poder tener sustentabilidad en su tobillo. Agrega que para ayudar al presupuesto familiar, ella se dedicaba a elaborar empanadas y otros productos artesanales, junto con labores de peluquería, lo que ya no puede hacer y quizás no pueda volver a hacer nunca más. Relata que ocurrido los hechos escribió a la empresa Pasmal, en donde después de más de un mes fue atendida por su abogado don Lorenzo Miranda, quien le indicó que no podrían entregarle ningún tipo de ayuda, aduciendo que la compañía tiene seguros que cubren estos accidentes, previa resolución de un juez a través de una demanda, que luego se procedió a realizar una mediación con el Sernac, y que tampoco obtuvieron una solución. Que los hechos relatados constituirían una

infi'cción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la ley 19.496. En un primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en base a los hechos denunciados, solicitando ser indemnizada en la suma de \$2.745.000 por concepto de daño emergente a raíz de los gastos conforme detalla en el libelo, más la suma de \$3.000.000 por concepto de lucro cesante, más la suma de \$3.000.000 por concepto de daño moral.

A fojas 4 y siguientes rola carta de la consumidora al proveedor.

A fojas 7 rola copia de hoja de atención de urgencia en el Hospital Base de fecha 26 de mayo de 2012 por caída de nivel, con diagnóstico de luxofractura tobillo.

A fojas 8 rola copia de hoja de atención del SAMU de fecha 26 de mayo del 2012 indicando como dirección del evento Mall Costanera Illapel.

A fojas 9 rola hoja de informe de epicrisis del servicio de traumatología del Hospital de Puerto Montt, con diagnóstico de fractura de tobillo derecho operada, refracturada, reoperada, más diabetes mellitus, hipertensión arterial y depresión e tratamiento. Según el resumen de historia clínica señala que con fecha 26 de mayo sufre caída a nivel del Mall, luego el 10 de junio sufre caída a nivel en su domicilio resultando con fractura, detallando el posterior tratamiento.

A fojas 11 y siguientes rola prueba documental con comprobante de compra, propuesta de incorporación y estado de cuenta en tiendas Falabella.

A fojas 14 y siguientes rola set fotográfico.

A fojas 21 rola lista de testigos de la querellante y demandante civil.

A fojas 22 se hace parte el Sernac.

A fojas 24 y siguientes rolan boletas de gastos acompañadas por la actora.

A fojas 29 y siguientes rola prueba documental del procedimiento de mediación tramitada por el Sernac.

A fojas 42 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Elsa Lidia Cisternas Mura, la asistencia del Sernac representado por la abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. La querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. El Sernac ratifica la querrela. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por la rebeldía de la querellada y demandada civil. Se recibe la causa a prueba, ratificando la querellante y demandante la prueba documental acompañada, acompañando nueva prueba documental ya individualizada en acta. El Sernac acompaña el reclamo administrativo, dando cuenta de que el proveedor no

respondió a este. Se recibe la prueba testimonial, compareciendo en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil doña Mary Rosa de Lourdes Valdivia Hernández, ya individualizada en acta, quien legalmente juramentada y sin tacha declara que no estaba presente al momento del accidente pero le consta que doña Elsa ha estado postrada en cama desde hace aproximadamente seis meses, que ella le comentó que fue producto de una caída en la entrada del Mall Costanera, ya que el piso se encontraba mojado, que le consta los gastos médicos porque ha visto que llegan a practicarle curaciones, que ha concurrido al hospital, que se ha practicado tres operaciones y que próximamente debe ser intervenida, además, ha tenido que contratar a una persona externa de la casa quien la cuida y atiende, que ha visto a la señora Elsa afectada emocional, física y moralmente por el hecho de estar postrada, lo que la ha llevado a una depresión prácticamente. Repreguntada si sabe si Pasmár se responsabilizó por el accidente responde que por lo que sabe no, ya que le consta que todos los gastos están corriendo por cuenta de la señora Elsa y su familia. El Sernac solicita oficio al servicio de traumatología del Hospital Base para que remita los antecedentes de la actora, y se oficie al Consultorio Angelmó para que informe si la actora recibe tratamiento psicológico, a lo que el tribunal accede.

A fojas 48 rola copia de mandato judicial otorgado por Pasmár S.A. al abogado don Lorenzo Ignacio' Miranda Morales.

A fojas 53 el abogado don Andrés Martínez Ramírez, en representación de Pasmár S.A. interpone excepción de previo y especial pronunciamiento y formulando observaciones a la prueba, a lo que el tribunal confiere traslado.

A fojas 63 y siguientes el Sernac evacua el traslado conferido por las excepciones.

A fojas 70 rola sentencia interlocutoria que resuelve las excepciones, no dando lugar a la excepción de prescripción alegada.

A fojas 65 y siguientes rola recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución de fojas 70 interpuesto por la parte querellada y demandada civil. El tribunal confiere traslado.

A fojas 86 y siguientes el Sernac evacua el traslado conferido por la reposición.

A fojas 96 rola respuesta a oficio del Centro de Salud Familiar Angelmó, informando que la paciente doña Elsa Cisterna Mura ha tenido citaciones con la psicóloga registrando atenciones los días 03 y 17 de octubre del año 2011, Y el 24 de abril y 04 de mayo del año 2012.

A fojas 98 y siguientes rola memorando con respuesta a oficio emanado de Hospital de Puerto Montt, con el informe de atención e historia clínica de doña Elsa Cisterna Mura.

A fojas 104 Y siguientes se resuelve el recurso de reposición interpuesto a fojas 65, no dando lugar a la reposición ni a la apelación en subsidio conforme los argumentos indicados en dicho pronunciamiento.

A fojas 110 vuelta rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que existiendo en autos una querella y una demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Elsa Lidia Cisternas Mura, querella que es ratificada por el Servicio Nacional del Consumidor quienes se hicieron parte en la presente causa, se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados y si estos son constitutivos de una infracción a la ley 19.496, considerando que la querellada y demandada civil actuó en rebeldía no compareciendo a presentar sus descargos y pruebas en la oportunidad procesal correspondiente, entendiéndose una contestación ficta de la querella y demanda.

SEGUNDO: Que la actora relata haber sufrido un accidente al ingresar a las dependencias de proveedor Pasmara S.A. por encontrarse el piso mojado sin que exista en el lugar material antideslizante ni carteles que informen las condiciones del piso, producto de lo cual habría sufrido una caída que le ocasionó una luxación de tobillo derecho, debiendo ser trasladada en ambulancia al Hospital de Puerto Montt, en donde fue atendida e intervenida quirúrgicamente en tres oportunidades, por lo cual estuvo hospitalizada y se ha mantenido postrada por varios meses. Agrega la actora que al hacer el reclamo ante el proveedor, este no le dio respuestas.

TERCERO: Que conforme la prueba acompañada en estrados por la actora, las cuales son concordantes con su relato de los hechos denunciados, considerando para esta conclusión la hoja de atención de urgencia de fojas 7 y de atención de ambulancia de fojas 8 que indican que fue atendida por caída de nivel en Mall Costanera Illapel, más el informe de epicrisis de fojas 9, en relación a set fotográficos de fojas 14 y 15, Y respuestas a oficios de fojas 96 y 98, en conjunto a la declaración de la testigo rolante a fojas 44 que es conteste con la prueba documental, se logra acreditar fehacientemente el accidente sufrido por doña Elsa Lidia Cisternas Mura con fecha 26 de mayo del año 2012, caída que le ocasionó una luxación de tobillo por la cual ha recibido atención

médica consistente en tres operaciones entre otras atenciones especiales, constituyendo los hechos denunciados una infracción a las normas que protegen el derecho de los consumidores, amparados por la ley 19.496. Así, la seguridad en el consumo y la protección de la salud, implica que el proveedor debe tomar los máximos resguardos necesarios para evitar accidentes en sus dependencias, destinando recursos para tomar las medidas necesarias para impedir que el piso no esté en las condiciones normales y naturales, como lo es el hecho de encontrarse mojado, colocando advertencias de dicha situación, instalando antideslizantes, o simplemente que el personal del proveedor Pasmár S.A. proceda a limpiar y secar dicho acceso, medidas que se deben adoptar obligatoriamente atendidas las condiciones climáticas de esta ciudad, y que de haberse empleado, habrían impedido el accidente que ahora nos ocupa, medidas que evidentemente resultaron en el caso de autos insuficientes o inexistentes, revelando el actuar negligente del proveedor y el no cumplimiento de su deber legal de evitar los riesgos, lo que tuvo como consecuencia las graves lesiones sufridas por la actora.

CUARTO: Que los hechos denunciados y acreditados en estrados constituyen una infracción al artículo 3° de la Ley 19.496 que prescribe en su parte respectiva: *Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) 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 fi-anquea.* Por su parte el artículo 23 de la Ley del Consumidor prescribe: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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",* y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieren señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales. Así las cosas, y acreditada la negligencia del proveedor al mantener su infraestructura en condiciones adecuadas o sin las medidas de seguridad suficientes que eviten accidentes que ocasionen perjuicio y daños a los consumidores o usuarios, obligación que constituye una responsabilidad objetiva a la cual es aplicable las normas de la ley 19.496, esta sentenciadora procederá a aplicar la sanción legal correspondiente.

QUINTO: El artículo 2.314 del Código Civil establece: *"El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito"*. Así las cosas, y probada la responsabilidad de la parte querellada y demandada civil Pasmarr S.A. en los hechos denunciados, quien fue negligente en la prestación del servicio, se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitadas por la actora doña Elsa Lidia Cisternas Mura.

SEXTO: Que en cuanto a la indemnización de perjuicios que solicita la querellante y demandante civil, se da por acreditado el daño sufrido por esta, toda vez que rola en autos prueba suficiente que permiten calcular un monto de lo solicitado, por lo que se ordenará indemnizar los siguientes conceptos y montos:

1° Que se dará lugar a lo solicitado por la actora por concepto de daño emergente, según la prueba documental de fojas 24 y siguientes no objetada por la contraria y apreciada en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, la cual acredita los gastos en que incurrió la actora producto de los hechos denunciados, por cuanto de la lectura de cada una de las boletas, la sumatoria de los montos en ellas expresados, los productos comprados y las fechas de emisión de las mismas, se fijará un monto de \$131.512 a indemnizar por daño emergente. No se dará lugar así al total del monto solicitado en el libelo por daño emergente, cuyo detalle rola fojas 3, por no resultar acreditados el total del detalle enunciado por la actora.

2° Que en cuanto al lucro cesante demandado, no se dará lugar a dicho concepto por no acompañarse prueba que permita acreditar dicha petición.

3° Que respecto del daño moral, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral que atenta contra la dignidad y derechos de la consumidora querellante y demandante civil, quien concurrió ante el proveedor para que se haga cargo de los perjuicios ocasionados no existiendo una respuesta favorable desentendiéndose de lo ocurrido y no contestando la mediación ante el Sernac, debiendo así concurrir ante tribunales para hacer valer sus derechos. En efecto, este daño consiste en el dolor físico sufrido producto de las lesiones, el tratamiento médico quirúrgico por el que debió pasar la actora, quien debió estar postrada producto de las lesiones, y el tener que concurrir ante este tribunal para que en justicia se le hagan efectivos sus derechos, situaciones de hecho que evidente y lógicamente ocasionan una alteración a su normal modo de vida, todo lo cual produce un daño moral y afectación de ánimo que constituyen fenómenos

naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, razón por la cual se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral estableciéndose de forma prudencial un monto de \$3.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

y visto, además, lo prescrito en ley 19.496, y las facultades que me confieren las leyes 15.231 y 18.287, se resuelve:

1.- Que se da lugar a la querrella de fojas 1 y siguiente formulada por doña Elsa Lidia Cisternas Mura y ratificada por el Servicio Nacional del Consumidor, y se condena al proveedor PASMAR S.A., representado legalmente y para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don JUAN CARLOS OJEDA OJEDA, ya individualizados en autos, al pago de una multa de 30 unidades tributarias mensuales, por infracción a la ley 19.496, en su calidad de reincidente.

II.- Que se da lugar a la demanda civil de fojas 2 y siguientes, y se condena al proveedor PASMAR S.A., representado legalmente y para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don JUAN CARLOS OJEDA OJEDA, ya individualizados en autos, al pago de de una indemnización de \$131.512 por concepto de daño emergente, más la suma de \$3.000.000 por concepto de daño Anoral, más reajustes e intereses corrientes, desde la fecha de notificación de la demanda, y hasta su pago efectivo, conforme lo argumentado en el considerando sexto precedente, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica. No se dará lugar a lo solicitado por concepto de lucro cesante, por no acreditarse dicha petición en autos.

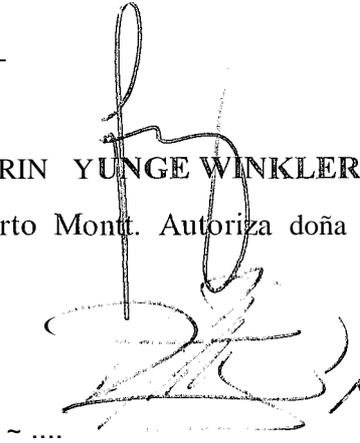
III.- Que se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido la actora motivos plausibles para litigar, resultando vencedora en sus pretensiones.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Rol N° 8.973-2012.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada suplente.



Certifico: Que, se anunció por el lapso de 15 minutos, presenció la relación y alegó el abogado don Cristian Medina. Puerto Montt, 25 de octubre de 2013.

Puerto Montt, veinticinco de octubre de dos mil trece.

Vistos:

El mérito de los antecedentes, lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, se confirma la sentencia apelada de fecha veintiséis de julio de dos mil trece, escrita a fojas 111 y siguientes de estos autos, con declaración que se rebaja a 20 U.T.M. la multa impuesta a la denunciada.

Regístrese y devuélvase.

Rol N. 130-2013.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros don Jorge Ebersperger Brito y don Leopoldo Vera Muñoz y el Abogado integrante don Pedro Campos Latorre. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.

Puerto Montt, veinticinco de octubre de dos mil trece, notifiqué por el estado diario la sentencia que precede.