

dos ~~ANTOFAGASTA~~ ocho días del mes de Octubre del año dos mil dieciséis.-

VISTOS:

A fojas 12 y siguientes, doña **PATRICIA NAYADES ESPINOZA MORALES**, chilena, natural de Antofagasta, 56 años, divorciada, Cédula Nacional de Identidad 9.294.311-9, estudios técnicos completos, oficial administrativo, domiciliada en Pasaje Veracruz N° 943, Población Mantos Blancos, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **SUPERMERCADO LIDER**, representado por Gabriel González, ignora profesión u oficio, todos con domicilio en calle José Ignacio Zenteno N° 21, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al mantener líquido en el piso, lo que le produjo una caída, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 395.000 por daño material, y la suma de \$ 4.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 19.

A fojas 54 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante y del apoderado de la parte denunciada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Primero: Que, a fojas 12 y siguientes, doña Patricia Nayades Espinoza Morales, formuló denuncia infraccional en contra de la empresa Supermercado Lider, representado por Gabriel González, por infracción a los artículos 3° letra d y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por mantener líquido en el suelo, lo que le produjo a la denunciante una caída, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el día sábado 02 de Enero del 2016, fue al Supermercado Lider para realizar unas compras por un monto de \$ 36.550 la que pagó con su tarjeta de

débito del Banco BCINOVA, compra que aparece registrada el día lunes 04 de Enero del 2016. Que, iba caminando por un pasillo el que se encontraba rociado con detergente por lo que se resbaló cayendo fuertemente al piso, quedando con una inflamación, hematoma en la pierna izquierda y un fuerte dolor en el pie derecho. Agrega que no existía señalética que indicara que el piso estaba mojado. Que, ocurrida su caída, su esposo informó a la encargada del recinto, ofreciéndosele una silla de ruedas para descansar y el traslado a un centro asistencial -mutual- indicándosele al mismo tiempo que allí solo le suministrarían un analgésico. Que, rechazó ese ofrecimiento porque era cerca de la hora de almuerzo y llevaba los alimentos para cocinar. Que la encargada le señaló que cualquier gasto efectuado a causa del accidente lo presentara el día lunes 04 de Enero. Que durante los días siguientes estuvo con fuertes dolores en su pie por lo que el lunes 04 se presentó en el Consultorio Centro Sur siendo atendida por un kinesiólogo donde se le diagnosticó una fractura del quinto metatarsiano del pie derecho entregándose una receta para tomarse una radiografía y corroborar la fractura diagnosticada. Que, con posterioridad fue atendida por el Dr. Andrés Soto, quien confirmó el diagnóstico entregado por el kinesiólogo, indicándole el tratamiento a seguir y el uso de una bota ortopédica. Que, como el dolor persistía, el 14 de enero nuevamente buscó asistencia médica dirigiéndose al traumatólogo Besnier Hernández el que confirmó el diagnóstico ya entregado por el médico anterior.

Tercero: Que, para acreditar los hechos denunciados, la denunciante acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 1 y 2: recetas emitidas por el Dr. Mario Besnier Hernández, de fecha 14 de Enero del 2016.
 - A fojas 3: Certificado emitido por el Dr. Mario Besnier Hernández, de fecha 15 de Enero del 2016.
 - A fojas 4 a 5: Carta respuesta de Lider, de fecha 19 de Abril del 2016.
- Denuncia de Sernac, de fecha 15 de Marzo del 2016.
- A fojas 7, cartola Banco Bci Nova, de periodo 16 de Diciembre del 2015 al 19 de Abril del 2016.

Soto - Jo

- A fojas 8, boleta de honorarios de Pedro José Rivera Soto, kinesiólogo, de fecha 06 de Febrero del 2016.
- A fojas 9, Certificado emitido por el Dr. Andres Soto Bravo, sin fecha.
- A fojas 10, copia de Licencia Médica N° 48487413, de fecha 14 de Enero del 2016, emitido por el dr. Mario Besnier Hernández.

A fojas 11, boleta de servicio N° 21668, por la suma de \$ 35.000, emitida por Servicios Médicos Besnier Limitda, de fecha 14 de Enero del 2016 y cotización de 1 bota de marcha, de Ortho-Nor, de fecha 19-01-2016.

y además, trajo el testimonio de Raúl Armando Manríquez Izquierdo, quien declara a fojas 54 y siguientes, en los siguientes términos: Que, el día 02 de Enero alrededor de las 13 horas caminaba junto a la denunciante por uno de los pasillos del supermercado con unas cosas en la mano, que de repente y producto de un líquido que había en el suelo, al pisarlo, la denunciante cayó y él cayó encima, que luego la recogió y se fueron a sentar en unos cajones y luego se dirigió a hacer el reclamo, fueron a verla y ofrecieron llevarla a una emergencia en donde le darían un calmante hasta el lunes para que la viera un médico; que se le informó que se llevaran después los papeles de los gastos. Que, el lunes fue atendida en el Consultorio Norte donde ella trabaja. Que le diagnosticaron fractura en el pie derecho y usar bota por 24 días. Que, llevó los papeles con los gastos al Lider los que finalmente no respondieron. Que, el mismo día 02 de Enero dejó una constancia en un cuaderno en la sección "servicio al cliente".

Cuarto: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 27 y siguientes, en los siguientes términos:

- a) Que, la denuncia sea desestimada por cuanto no existe prueba alguna que acredite la responsabilidad de la denunciada, que no existió líquido en el piso y tampoco acreditó la calidad de consumidora.
- b) Que, los pasillos están siempre limpios y que la limpieza se realiza fuera de horario de atención al público.
- e) Que, según su investigación y sus registros, se comunica que una clienta se resbala el día 30 de Diciembre del

2015, se le ofrece atención médica y que la clienta no lo acepta, retirándose del local.

- d) Que, no les consta que las atenciones médicas efectuadas con posterioridad sean debido a la caída registrada en su supermercado ya que en ese período pudo haber sufrido otra caída pues las fechas no coinciden.
- e) Que, la demandante actuó de mala fé pues dejó pasar casi cinco meses para accionar.
- f) Que, los daños no tienen relación causa a efecto.
- g) Que, los documentos que la denunciante presentó en el supermercado no se han perdido y en base a ellos, se hacen los descargos.
- h) Que, los montos demandados, son excesivos.
- i) Que, el resbalón tuvo su origen en la conducta temeraria de la actora.
- j) Que, los montos demandados son excesivos, solicitando en subsidio, rebaja de estos.

Quinto: Que, para acreditar sus descargos, la denunciada y demandada acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 42 a 43, Reclamo de Sernac, de fecha 15 de Marzo del 2016.

A fojas 44 a 45, Respuesta del Reclamo de Sernac, de fecha 19 de Abril del 2016.

A fojas 47, Licencia médica N° 48887413 de fecha de emisión 14 de Enero del 2016, por un reposo por 20 días.

A fojas 48, Boleta de Honorarios del doctor Mario Besnier, de fecha 14 de Enero del 2016.

A fojas 49, Certificado Médico del doctor Mario Besnier, de fecha 15 de Enero del 2016.

A fojas 50, Certificado médico del doctor Andrés Soto, de Cesfam centro Sur.

A fojas 51, Cotización de bota ortopédica de fecha 19 de Enero del 2016.

Que, asimismo, la denunciada llamó a absolver posiciones a la denunciante al tenor de las preguntas que rolan a fojas 53, respondidas a fojas 56 y 56 vuelta.

Sexto: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3° letra d) que dispone: **"Son de rechos y deberes básicos de consumidor:**

b)

Sube y uno - 31

no lo Cliente", pues si ello no hubiere ocurrido no hubiere sido necesario dejar una constancia en dicha sección.

uadas **Décimo Segundo:** Que, sin embargo, es tan ilínefectivo que la denunciante se negó a los primeros auxilios ofrecidos por la denunciada, lo que pudo haberse traducido en que las consecuencias de la caída se hubieren agravado y/o prolongado, cosa que no es posible imputarle a la denunciada.

n el **Décimo Tercero:** Que, sin embargo, atendido al mérito de todo lo anterior, y apreciadas las pruebas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara dofta Patricia Espinoza Morales, habiendo incurrido la empresa denunciada en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se ha acreditado que hubo falta de seguridad lo que constituye negligencia en la prestación del servicio, no así respecto al artículo 12 de la Ley N° 19.496.

aria **Décimo Cuarto:** Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 12 y siguientes, en contra de la empresa Supermercado Lider representado por Gabriel González, sólo en el aspecto determinado en el Considerando anterior.

) en **b) En cuanto a 10 Civil:**

la y **Décimo Quinto:** Que, a fojas 14 y siguientes, dofta Patricia Nayades Espinoza Morales, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Supermercado Lider, representado por Gabriel González, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 395.000, por daño material; \$ 4.000.000 por daño moral, más los intereses, reajustes y costas.

lrzo **Décimo Sexto:** Que, la parte demandante acompañó a los autos los antecedentes referidos en el Considerando Quinto de este fallo.

de **Décimo Séptimo:** Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados.

de **Décimo Octavo:** Que, el Tribunal no acogerá el daño material pedido por cuanto estima este Tribunal que ellos no permiten

ue

ón

da

y

d) *La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección 4.e 1.21. salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles*", como asimismo, el artículo 12 del mismo cuerpo legal que señala: *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio";* y el artículo 23 inciso primero que dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*.

Séptimo: Que, la parte denunciada a fojas 27 y siguientes, al momento de formular sus descargos, de alguna manera reconoce que se produjo un reclamo por una caída en los pasillos del supermercado, tal es así que señala que se le ofreció atención médica de urgencia, la que no fue aceptada por la denunciante.

Octavo: Que de las pruebas rendidas en autos por la denunciante especialmente de los dichos del testigo Raúl Armando Manríquez Izquierdo, de fojas 54 vuelta y siguientes, queda probado en autos que la caída se debió a un líquido que había en los pasillos sin que éste estuviere advertido con alguna señalización al respecto, cosa que la denunciada pudo y debió evitar.

Noveno: Que, ello resulta suficiente a juicio de este sentenciador para concluir que hubo de parte de la denunciada una falta de seguridad y negligencia en la prestación del servicio.

Décimo: Que, lo alegado por la denunciada en cuanto sostiene que la denunciante no ha probado su calidad de consumidor, queda desvirtuado con el documento que rola a fojas 8.

Décimo Primero: Que, del mérito de autos, queda suficientemente probado que efectivamente la denunciante se cayó en los pasillos de la denunciada e incluso que el reclamo el día de los hechos fue estampado en un cuaderno que la denunciada entregó a la sección "Servicio al

Salta y a - 72

determinar que los gastos que dan cuenta los documentos
acompañados sean consecuencia de esta caída.

Décimo Noveno: Que, habiéndose producido la caída por las
circunstancias ya señaladas, este Tribunal- estima que
efectivamente ésta le produjo a la demandante una aflicción
síquica, la que vivió por un periodo prolongado, por lo que
se acoge el daño moral y lo fija prudencialmente en la suma
de \$ **700.000.-**

Vigésimo: Que, la indemnización señalada precedentemente,
deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de
variación del **I.P.C.**, determinado por el Instituto Nacional
de Estadísticas, entre el mes de Diciembre del 2015, mes
anterior al que se produjo el robo, y el mes aquel en que se
verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones
pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de
Policia Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N°
19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los
Consumidores, se declara:

a.) Que, se condena a la empresa **SUPERMERCADOLIDER**,
representado legalmente por Gabriel González, a pagar una multa
de 5 U.T.M, por infringir lo preceptuado en los artículos 3°
letra d) y 23 de la Ley N° 19.496.

b.) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 14 y
siguientes, por doña Patricia Nayades Espinoza Morales, y se
condena a la empresa **SUPERMERCADOLIDER**, **representada legalmente**
por Gabriel González, a pagar la suma de \$ **700.000**, por daño
moral, reajustada en la forma señalada en el considerando
Vigésimo del presente fallo, más los intereses corrientes para
operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de
ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se
verifique el pago, con costas.

e.) Que, se rechaza la demanda civil respecto al daño
material pedido.

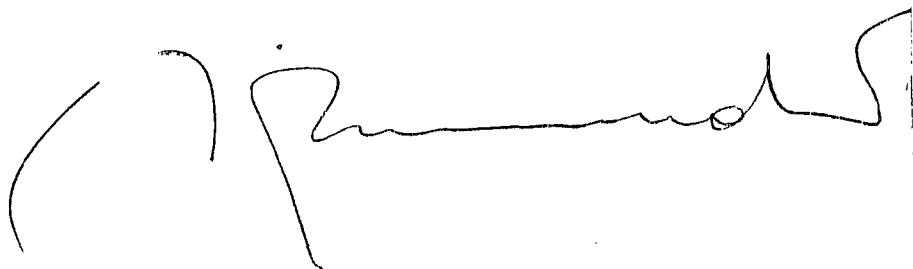
d.) Despachese orden de arresto por el término legal, si no
se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de
sustitución y apremio.

e.) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

f.) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el
artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 12.001/16-7

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the Juez Titular mentioned in the text below.

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Patricia De la Fuente Pfeng. Secretaria Subrogante. ~

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the Secretaria Subrogante mentioned in the text above.