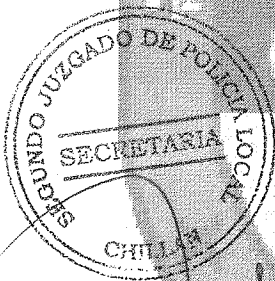


OFICIO N° 279/5/2017.-

CHILLAN, 24 de julio de 2017.

Por resolución de este Tribunal recaída en Causa Rol N° 3.931-2016, sobre Protección al Consumidor, se ha ordenado Oficiar a Ud. a fin de remitirle copia de la sentencia de primera y segunda instancia recaída en autos, las cuales se encuentran firmes y ejecutoriadas. Lo anterior para los fines correspondientes de vuestro servicio.

Sin otro particular, saluda atte. a Ud.



CARMEN FUENTES ROMERO
SECRETARIA SUBROGANTE



SEÑOR (A)
DIRECTOR REGIONAL DEL SERNAC REGION DEL BIO-BIO
JUAN PABLO PINTO
Colo Colo N° 166
CONCEPCION
PRESENTE

AVENIDA ECUADOR N° 395- CHILLAN
FONO (042) 433348- FAX(042)432150

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	28 JUL. 2017
Línea	801

CHILLAN, SIETE DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECISÉIS.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 6 **CARMEN DEL ROSARIO URRUTIA RODRÍGUEZ**, pensionada, domiciliada en calle 12 de Febrero N° 543, Población La Fuentes, Chillán, debidamente representada interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LIMITADA**, representada por su administrador de sucursal Chillán don **JORGE ABURTO**, ambos con domicilio en Avda Collín N° 698 de esta ciudad, por infracción al artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, solicitando se las tenga por interpuestas y se le condene al total de las infracciones establecidas en dicha Ley y al pago de \$1.500.000 por los gastos médicos incurridos y \$500.000 por concepto de daño moral; basa sus presentaciones en los siguientes hechos: que el día 27 de diciembre de 2015 realizó compras en compañía de su hija en el establecimiento querellado, dirigiéndose hacia las escaleras mecánicas para bajar al nivel menos uno en donde mantenían su automóvil estacionado; que su hija subió a las escaleras con el carro de supermercado y ella iba un poco más atrás sujeta del pasamanos y al faltar poco para llegar al estacionamiento la escalera se movió bruscamente en relación con su velocidad habitual y al querer levantar el pie para salir cayó de manera abrupta al piso; que su hija la recogió junto con dos funcionarios del local que se encontraban cerca y poco después se les acercaron dos señoritas también funcionarias del supermercado, una de ellas llamada Susana Vásquez, que le llevaron una bolsa de hielo, preguntándoles si querían llamar a una ambulancia, a lo que su hija le respondió que prefería llevarla en el automóvil, sin embargo, dichas funcionarias en ningún momento le señalaron que en el supermercado hubiera algún lugar al cual pudieran llevarla para brindarle ayuda; que como resultado de la caída se fracturó el tobillo y la rodilla izquierdos, debiendo asistir hasta la fecha a sesiones de kinesioterapia e incurrir en

gastos de medicamentos, exámenes médicos y traslados frecuentes a la ciudad de Concepción, en donde vive su hija, a quien debió recurrir, ya que en Chillán vive sola.

2.- A fojas 42 se llevó a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la apoderada de la parte querellante y demandante civil y del apoderado de la parte querellada y demandada, quien a su vez representa al administrador de ésta, don Jorge Luis Aburto Bascuñán, presente en la audiencia. El Tribunal procede a tomar declaración a don Jorge Aburto Bascuñán, quien manifiesta que tomó conocimiento del caso al día siguiente de ocurrido, a través del departamento de Servicio al Cliente y de la encargada de local que se encontraba de turno ese día, quienes le informaron que había ocurrido un accidente en la escalera mecánica de bajada y que al llegar los encargados al lugar se encontraron con una señora de edad que iba acompañada de otra más joven, a la cual le manifestaba que pensaba que había llegado al final de la escalera, contestándole ésta que había dado un paso en falso, ofreciéndosele el protocolo existente para los casos de emergencia, que consiste en ambulancia y asistencia en el lugar, no aceptando ésta, sino que solamente solicitó que se le facilitara una silla de ruedas, en la cual fue trasladada hasta su vehículo, retirándose del lugar; que dos días después de los hechos la persona más joven que acompañaba a la querellante, que resultó ser su hija, se presentó en el supermercado avisando que su madre presentaba una cojera y que había debido llevarla a una clínica particular. Continuando con el comparendo de estilo, la parte querellante y demandante ratifica en todas sus partes la querella y demanda civil interpuestas. La parte querellada y demandada contesta la querella y demanda mediante minuta escrita, solicitando que sea proveída por el Tribunal, rechazándolas con costas, por cuanto lo ocurrido al interior del supermercado no tiene nada que ver con la relación proveedor consumidor a que se refiere el artículo 3 de la Ley 19.496, ya que del mismo tenor de los perjuicios que reclama la actora resulta evidente que éstos son de diversa índole de los que se pueden reclamar al amparo de dicho cuerpo legal, que para aceptar dichas

lesiones éstas deben provenir de un acto negligente del desempeño de un empleado de la empresa demandada, pero no de una caída producida en el exterior de la sala de ventas al dirigirse a los estacionamientos; que en subsidio del argumento anterior, la querellada y demandada sostiene que a la actora se le ofreció de inmediato asistencia médica, que fue rechazada por su hija, perdiendo todo contacto con ellas a partir de ese día, y que incluso se puso a su disposición un documento en que se renuncia al traslado y asistencia médica gratuita, el cual ambas estimaron innecesario firmar; finalmente argumenta que respecto de la escalera, cuando ésta desemboca en el estacionamiento existe un pequeño desnivel advertido con una huincha de seguridad amarilla con negro y frente a ella se ubica una cámara de seguridad que graba a las personas cuando descienden de ésta y llegan al estacionamiento subterráneo, agregando que ambas escaleras poseen una velocidad uniforme y constante y reciben la mantención adecuada, contando con un sistema de seguridad incorporado y cumpliendo con la normativa exigida por la autoridad sanitaria. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la querella infraccional y demanda civil y por contestadas éstas mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte querellante y demandante presenta como prueba documental: 1) copia de boleta N° 597028772580 emitida por el supermercado Híper Líder Chillán, 2) copia de receta médica de fecha 27 de diciembre de 2015 emitida por la unidad de emergencia del Hospital Clínico Herminda Martín, 3) copia de bono FONASA N° 642384535 de fecha 01 de enero de 2016, 4) copias de boletas N° 875903228 de fecha 01 de enero de 2016 y N° 165136 de fecha 19 de febrero de 2016, 5) copia de orden de radiografía de tobillo ordenada por el Dr. Fernando Ruiz, 6) copia de bono FONASA N° 642375023 de fecha 12 de enero de 2016, 7) copia de bono FONASA N° 644793803 de fecha 03 de marzo de 2016, 8) copia de receta de fecha 12 de enero de 2016 emitida por el médico traumatólogo Rodrigo Arévalo Garcés, 9) copia de receta de fecha 18 de febrero de 2016 emitida por el mismo profesional, 10) copia

de receta emitida por el médico traumatólogo Fernando Ruiz de fecha enero de 2016, 11) copia de comprobantes de pago de peajes de fechas 4 y 18 de marzo de 2016, 7, 12, 20, 26 y 29 de febrero de 2016, 12) certificado de privilegio de pobreza. La parte querellada y demandada rinde prueba instrumental bajo apercibimiento legal consistente en: 1) formularios de mantención de la escalera mecánica realizados con fecha 21 de diciembre de 2015, 19 de enero de 2016, 23 de febrero de 2016 y 16 de marzo de 2016; rinde testimonial consistente en las declaraciones de Susana Vásquez Muñoz, Olga Silva Lastra y Héctor Montecinos Núñez.

3.- Que a fojas 63 rola Acta de Inspección Ocular del Tribunal al establecimiento querellado y demandado, decretada como medida para mejor resolver, la que se lleva a efecto con la asistencia de ambas partes y sus respectivos apoderados. En la inspección se constata la existencia de dos escaleras mecánicas de arrastre sin peldaños, una de subida y la otra de bajada, ambas equipadas con huinchas reflectantes de color amarillo con negro y con señalética de seguridad; al término de la escalera de bajada se ubica una placa metálica lisa y posteriormente otra dispuesta a cuadros a modo de anti deslizante; el movimiento de desplazamiento de ambas escaleras es bastante rápido, 25 segundos respectivamente. El Tribunal deja constancia de que revisado el Libro de Reclamos del establecimiento no existe constancia de los hechos el día de su ocurrencia, sino solamente se registra el reclamo realizado por la hija de la denunciante el día 28 de diciembre de 2015, como tampoco existe registro de los hechos en el Libro de Novedades.

4.- Que es un hecho indubitado en la causa que la caída sufrida por la denunciante al interior del establecimiento querellado y demandado le causó lesiones consistentes en esguince y contusión de tobillo izquierdo y rodilla, según se señala en el Documento de Atención de Urgencia de fojas 2, diagnóstico del cual es tratada en los meses siguientes en la ciudad de Concepción por los médicos traumatólogos Fernando Ruiz y Rodrigo Arévalo Garcés, según documental rolante a fojas 29, 31, 32, 33 y 34.

5.- Que el testigo que declara por la parte querellada y demandada, Héctor Montecinos Núñez, no puede dar fe de cómo ocurrieron los hechos, ya que se impuso de éstos con posterioridad a su ocurrencia, sin embargo, al desempeñarse en la sección de mantenimiento de los activos y equipamientos del mismo, dentro de los cuales se encuentran las escaleras mecánicas en que ocurrió el accidente, ha quedado acreditado en autos, que ésta se encontraban con sus mantenciones técnicas al día y con sus señaléticas de seguridad correctamente adosadas a ellas, afirmaciones que se encuentran contestes con la prueba documental que rola a fojas 37, 38, 39 y 40. Declara además el testigo que las escaleras poseen una velocidad constante, la cual no varía y que al terminar el avance de ésta se extiende una placa de acero inoxidable de 60 centímetros de longitud, que termina en un pequeño lomo de toro de 1 centímetro aproximado de alto, lo que no hace que el carro se levante, pero que igualmente es percibido por la rueda de éste, ya que no pasa por una superficie lisa de cerámica; estos dos puntos se ven contrastados con lo que el Tribunal constata en la Inspección Ocular realizada, ya que tomado el tiempo que demora una persona desde que sube a la escalera hasta que llega al final se trata solamente de 25 segundos, desplazamiento bastante veloz si se tiene en cuenta que la escalera es de arrastre, no tiene escalones que permitan un mejor equilibrio al que la utiliza y además considerando que al término de ésta existe un desnivel antes de pasar a la superficie lisa del estacionamiento. En consecuencia, a raíz de la Inspección realizada por quien suscribe, en la cual se utilizaron una y otra vez las escaleras en comento para lograr entender su funcionamiento, velocidad y pendiente, esta sentenciadora se ha formado el convencimiento de que el accidente ocurrió a raíz de la falta de equilibrio que se produce al avanzar tan rápido la correa de arrastre y enfrentarse con el desnivel ya mencionado.

6.- Que las dos testigos que declaran por la parte querellada y demandada declaran haber asistido a la actora luego de que se les avisara que había sufrido un accidente, manifestando la testigo Vásquez

Muñoz que fue ella quien personalmente le ofreció el protocolo de urgencia, consistente en trasladarla a la Clínica Chillán o a la Mutual de Seguridad, dependiendo del horario del accidente, asumiendo todos los costos monetarios el establecimiento Híper Líder, tanto de la atención de urgencia, como de los traslados, costos de exámenes y medicamentos, protocolo que fue rechazado por la actora. Estos dichos son ratificados por la testigo Silva Lastra. Sin embargo, la actora sostiene en su libelo que ninguna de las funcionarias que la asistieron, que son las testigos recién aludidas, le expresó en algún momento que en el supermercado hubiera algún tipo de lugar al cual pudieran llevarla para brindarle ayuda, sino que solamente le proporcionaron una bolsa de hielo y le preguntaron si quería llamar una ambulancia, a lo que su hija contesta que prefiere llevarla ella en su auto hasta la asistencia pública. De este análisis se evidencia una clara contradicción entre la versión de la actora y la de las testigos, en cuanto a haberle ofrecido o no el protocolo de emergencia a la actora, pudiendo fácilmente la versión de las testigos haberse complementado con algún registro del accidente en los archivos del establecimiento, sin embargo, en la Inspección Ocular que el Tribunal realiza al lugar de los hechos, al solicitar los Libros de Reclamos y de Novedades y examinar sus anotaciones, se constata que no se registra constancia de lo ocurrido, sino solamente existe el reclamo que realiza la hija de la actora al día siguiente del accidente. En consecuencia, si bien las funcionarias del establecimiento querellado y demandado asistieron a la actora luego de su caída, proporcionándole hielo y una silla de ruedas, no ha quedado acreditado en autos que efectivamente se le haya ofrecido el protocolo de emergencia y/o explicado en qué consiste el mismo, por lo que aplicando las máximas de la experiencia conforme lo disponen las reglas de la sana crítica, quien sentencia concluye que al ofrecerle a la actora la posibilidad de llamar a una ambulancia sin explicarle que los costos corrían por cuenta del supermercado ni que sería asistida de manera gratuita en alguno de los dos establecimientos médicos ya mencionados ni que de haberse lesionado podría acceder al reembolso

de los gastos médicos, lógicamente ésta rechaza el ofrecimiento y prefiere trasladarse por sus propios medios, teniendo en cuenta que de los propios dichos de la testigo Silva Lastra, la actora se quejaba de dolor y ya había comenzado a inflamársele el tobillo. Lo cierto es que el establecimiento querellado debió haber insistido en completar su servicio conforme con sus protocolos y en caso de negativa a recibirlo de parte de la afectada haber registrado los hechos al menos en el Libro de Novedades, cosa que no ocurre.

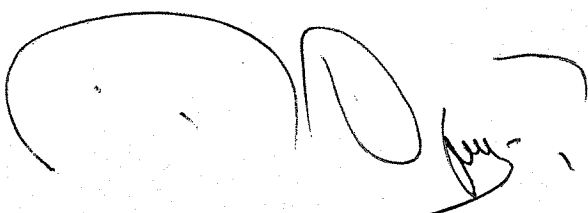
7.- Que conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica. En este sentido ha quedado acreditado en autos la efectividad del accidente que origina la denuncia de autos, el lugar de ocurrencia y los motivos de éste, como también quien sentencia estima que la parte querellada y demandada no logra acreditar fehacientemente el hecho de haber ofrecido a la actora el protocolo de emergencia en su totalidad, en términos claros y precisos, de modo que ésta hubiese tenido toda la información a su disposición antes de decidir si lo aceptaba o no. En los hechos, al no habersele informado de manera suficiente en qué consistía la asistencia que se le ofrecía y sobre todo la gratuidad de ésta, la actora no pudo sino rechazarla y decidir trasladarse hasta la asistencia pública por sus propios medios. En consecuencia, el establecimiento querellado y demandado deberá responder por la falta de servicio al no prestar la debida y completa colaboración a la actora luego de ésta lesionarse dentro de sus dependencias, por lo que deberá responder por su responsabilidad infraccional y deberá también acogerse la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, haciendo presente esta sentenciadora que el monto demandado será rebajado prudencialmente conforme lo señala el artículo 2330 del Código Civil.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

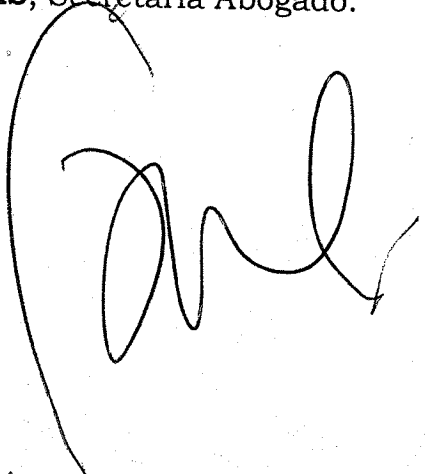
VISTOS además lo prescrito por los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, artículos 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287, artículo 1698 y 2330 del Código Civil y artículos 2 y 23 de la Ley 19.496, **SE RESUELVE:**

- 1- Que se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LTDA.**, representada por Jorge Aburto, o por quien en su momento lo represente al **pago de 10 UTM**, (correspondiente al valor de la UTM al del mes en que se haga efectivo su pago) por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 o en su defecto al cumplimiento de 15 días de reclusión nocturna.
- 2- Que ha lugar a la demanda interpuesta por la actora en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LTDA.**, quien deberá pagar a la demandante el valor de \$300.000, suma que deberá reajustarse respectivamente de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde el día 27 de diciembre de 2015 hasta su pago efectivo, suma que fuera rebajada prudencialmente según lo dispone el artículo 2330 del Código Civil; No ha lugar al daño moral por no haberse acreditado suficientemente en autos.
- 3- Que no se condena en costas a la querellada y demandada por haber tenido motivo plausible para litigar.

Notifíquese, dése copia y archívese en su oportunidad.



Resolvió **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.



Chillán, dieciocho de abril de dos mil diecisiete.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones:

- a) En el motivo 7.- se elimina la oración "haciendo presente esta sentenciadora que el monto demandado será rebajado prudencialmente conforme lo señala el artículo 2330 del Código Civil",
- b) Se suprime de las citas legales del fallo, la referencia al artículo 2330 del Código Civil,
- c) Se elimina la frase "suma que fuera rebajada prudencialmente según lo dispone el artículo 2330 del Código Civil", del acápite 2- de su parte resolutive, y

TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

1º.- Que atendido el mérito de los antecedentes acompañados por la parte demandada, puede advertirse que, sin perjuicio de la ocurrencia del accidente sufrido por la actora en las dependencias del supermercado Líder de esta ciudad, personal de dicho establecimiento le prestó ayuda y colaboración a la lesionada, ofreciéndole atención médica, tal como lo reconoce la demandante en su libelo y fue corroborado con la testimonial rendida por la demandada, no pudiendo estimarse, en consecuencia, que la infracción cometida por la querellada sea de tal entidad que amerite la imposición de la multa en la cuantía impuesta por el Tribunal *a quo*, motivo por el cual resulta procedente rebajarla prudencialmente.

2º.- Que respecto al monto otorgado por concepto de daño emergente sufrido por la actora, resulta atendible la alegación planteada por al recurrente, en cuanto los perjuicios efectivamente acreditados en el juicio por la demandante, ascienden solamente a la suma total de \$112.694, conforme con los documentos acompañados por aquella, por lo que deberá ajustarse a la referida suma la indemnización pertinente.

Por lo razonado precedentemente y lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código del Procedimiento Civil y 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de siete de diciembre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 70 a 77, con declaración que la multa que deberá pagar la querellada Administradora de Supermercados Híper Limitada, se rebaja a 5 U.T.M. y que la suma que deberá pagar la referida demandada a la actora por concepto de daño emergente, se reduce a la suma de \$112.694, con los reajustes señalados en el fallo en alzada.

Notifíquese, regístrese y en su oportunidad, devuélvase.

ROL 12-2017-CRIMEN



Bernardo Christian Hansen Kaulen
MINISTRO(P)
Fecha: 18/04/2017 12:26:42

Dario Fernando Silva Gundelach
MINISTRO
Fecha: 18/04/2017 13:10:09

Guillermo Alamiro Arcos Salinas
MINISTRO
Fecha: 18/04/2017 12:48:10



01359816077896

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Chillan integrada por Ministro Presidente Bernardo Christian Hansen K. y los Ministros (as) Dario Fernando Silva G., Guillermo Alamiro Arcos S. Chillan, dieciocho de abril de dos mil diecisiete.

En Chillan, a dieciocho de abril de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

