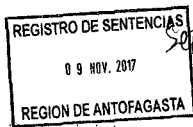


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

ANTOFAGASTA



Antofagasta, seis de Junio del dos mil diecisiete.-

VISTOS:

= A fojas 32 y siguientes, don **MIGUEL ANTONIO CARVAJAL ALVAREZ**, cédula de identidad N° 15.821.718-K, casado, 31 años de edad, enseñanza básica completa, carpintero, domiciliado en calle Bogotá N° 1468 Miramar Central de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de **HIPERMERCADO TOTTUS S.A.**, representada legalmente por don **IVAN CASTILLO CORBALAN**, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N° 2355 de esta ciudad, por haber infringido los artículos **3 letra d, 12 y 23 de la Ley N° 19.496** sobre Protección a los Derechos de los Consumidores por falta de seguridad y negligencia en la prestación del servicio, al desprenderse un tubo fluorescente del techo de su local comercial, provocándole lesiones en un ojo, 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 \$ 1.800.000 por concepto de daño emergente; la suma de \$ 2.000.000 por daño moral, como el traslado a Santiago a tratamiento del ojo lesionado; acciones que fueron notificadas a fojas 49.-

A fojas 74 y 74 vta., se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante y de la apoderada de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.-

= CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) = EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a fojas 32 y siguientes, don **MIGUEL ANTONIO CARVAJAL ALVAREZ**, formuló denuncia en contra de la empresa **HIPERMERCADO TOTTUS S.A.**, representada legalmente por don

IVAN CASTILLO CORBALAN, por infracción a los artículos 3 letra d, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por falta de seguridad y negligencia en la prestación del servicio al desprenderse del techo de las dependencias del local comercial un tubo fluorescente el que le causó lesiones en un ojo, 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 15 de Enero del 2017, concurrió al Supermercado Tottus con el propósito de comprar y mientras estaba en el sector de las frutas se desprendió del techo un tubo fluorescente el que se quebró expeliendo un gas que inhaló incrustándosele, además, esquirilas en su ojo derecho lo que le produjo fuerte ardor y malestar. Que, frente a lo ocurrido el administrador lo llevó al interior del supermercado en donde mantienen a los detenidos el que se encontraba sucio y en muy mal estado, informándosele que pronto llegaría ayuda; que al cabo de 30 minutos recién llegó un paramédico el que sólo le puso agua en el ojo en que tenía los trozos de vidrio quién le indicó que no podía hacer nada más por no tener los medios necesarios. Que, al llegar carabineros, éstos solicitaron a la denunciada que se le traslade a un centro médico. Que, luego de esperar largo rato llegó un taxi, fue trasladado con un guardia que lo trató de muy mala manera. Que, luego de dar vueltas en el taxi, se bajó de éste y se fue por sus propios medios a la Clínica La Portada, ayudándole una señorita a tomar un colectivo. Que, allí realizaron un lavado en el ojo y le extrajeron un objeto extraño, entregándosele un informe que señala: **"Presencia de cuerpo extraño milimétrico. Diagnóstico Presuntivo: Cuerpo extraño que penetra por el ojo u orificio natural.** Que, al volver a reclamar la denunciada lo envió a la Oftalmóloga MARIA SOLEDAD GONZALEZ GODOY, la que le extrajo una astilla de vidrio en Fornix inferior y le dio un

Setenta y cinco

tratamiento. Que, nuevamente el 20 del mismo mes fue a la doctora indicándole que debe usar un parche y continuar con el tratamiento. Que, al continuar con las molestias, clavadas en el ojo y lagrimeo constante, la doctora le indicó traslado a Santiago. Que, siguió con el tratamiento de gotas, sin resultado.-

TERCERO: Que, a fojas 46 y 47, la denunciante y demandante amplía la denuncia y demanda, atendido al informe de la Doctora González que prescribe; **"Al no haber respuesta al tratamiento después de utilizar todos los recursos existentes, se debe hacer traslado a la ciudad de Santiago para evaluación y tratamiento del paciente"**, solicitando considere el Tribunal al resolver.-

CUARTO: Que, para acreditar los hechos, el denunciante y demandante acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 1, boleta de compra supermercado Tottus.-

A fojas 2, documento de atención médica de Clínica La Portada.-

A fojas 3 a 11, documentos de atención médica de la doctora MARIA SOLEDAD GONZALEZ GODOY.-

A fojas 12 a 13, documentos de Epícrisis de atención ambulatoria.-

A fojas 14, orden de atención N° 103 de la Mutual de Seguridad.-

A fojas 15, hoja de interconsulta emitida por la Mutual de Seguridad.-

A fojas 16 a 19, documentos de citación emitido por la Mutual de Seguridad.-

A fojas 20, carta de resguardo de atención médica control médico y/o exámenes entregado por Tottus, de fecha 16 de enero del 2016.-

A fojas 21, carta de resguardo de atención médica control médico y/o exámenes entregado por Tottus, de fecha 20 de enero del 2017.-

A fojas 22, carta de resguardo accidente de cliente.-

A fojas 23, set de fotografías de fojas 23 a 25 vta.-

A fojas 26 a 27, reclamo N° R2017B1270680 de fecha 16 de enero del 2017.-

A fojas 28, reclamo N° R20117B1270643 de fecha 24 de enero del 2017.-

A fojas 29, formulario de comentarios de clientes de fecha 15 de enero del 2017.-

A fojas 30, formulario de comentarios de clientes de fecha 16 de enero del 2017.-

A fojas 31, boleta electrónica. Además en el comparendo de estilo acompañó:

A fojas 58 a 62, correos electrónicos enviados por el demandante a TOTTUS.-

A fojas 63 a 67, respuesta de empresa TOTTUS al demandante.-

A fojas 68, boleta de honorarios.-

A fojas 69, permiso de TECSA al demandante.-

QUINTO: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 54 y siguientes en los siguientes términos:

- a) Que, es efectivo los hechos denunciados en cuanto al desprendimiento de un tubo halógeno, cayéndole una esquirla en el ojo.
- b) Que, no es efectivo que hayan actuado con negligencia al prestar la asistencia ante lo ocurrido.-
- c) Que, no es efectivo que haya sufrido un daño material.-
- d) Que, el hecho obedece a un caso fortuito o fuerza mayor.-
- e) Que, las molestias para el actor, de existir, han sido mínimas, señalando que los daños pedidos son excesivos.-

SEXTO: Que, la parte denunciada, acompañó a los autos para acreditar su versión, los siguientes documentos:

A fojas 70, certificado de atención ambulatoria de la Mutual de Seguridad de fecha 16 de enero del 2017 a nombre de MIGUEL CARVAJAL ALVAREZ.-

A fojas 71 a 72, formulario básico de antecedentes para la Compañía de Seguros de fecha 15 de enero del 2017.-

A fojas 73, dato médico de urgencia de fecha 15 de enero del 2017.-

SEPTIMO: Que, es un hecho no controvertido en autos que, el día 15 de enero del 2017, en circunstancias que el denunciante don **MIGUEL ANTONIO CARVAJAL ALVAREZ** ingresó al Supermercado TOTUS y mientras compraba se desprendió del techo en la sección de frutas y verduras, un tubo fluorescente el que al caer le causó lesiones en el ojo derecho, diagnosticada por facultativo de la Clínica La Portada hasta donde concurrió para ser atendido.-

OCTAVO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, sería la tipificada en el artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496, que dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:

letra 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;", como 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"; el artículo 23 inciso 1° de dicho cuerpo legal, que dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación del 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.."

NOVENO: Que, para los efectos de determinar si la empresa demandada ha infringido las normas de la Ley N° 19.496, circunstancia^p que le podría constituir en responsable de daños y perjuicios a favor del actor, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la misma Ley, cabe analizar: si se han producido fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado al actor; si estas deficiencias son producto de su negligencia; y si por ello ha causado menoscabo al actor.

Que, al mismo tiempo, es preciso analizar como lo sostiene la denunciada en su defensa, si ello se debe a un caso fortuito.-

DECIMO: Que, cabe tener presente que "fortuito" se define según el Diccionario de la Academia de la Lengua Española como: "Que sucede inopinada y casualmente", o dicho de otro modo, que no se podía evitar.-

DECIMO PRIMERO: Que, la obligación de seguridad, exigible a la denunciada, significa que esta empresa debe velar por la incolumidad de sus clientes, desde que éstos ingresan al recinto en que presta el servicio. Y ello importa que, como obligación mínima, debe adoptar todas las medidas que impidan que un cliente, que sin siquiera manipular la especie, como en el caso de autos, se vea expuesto a sufrir un daño.-

DECIMO SEGUNDO: Que, dicha obligación, comprende la mantención en perfectas condiciones, no sólo de funcionamiento, sino también, de seguridad de todo aquello que comprenda los muebles que lo conforman, entre las que están, desde luego, las instalaciones eléctricas, impidiendo así que suceda un hecho como el aquí investigado, pues no estamos frente al principio de que a lo imposible nadie está obligado. Muy por el contrario, los hechos denotan una falta de prevención inexcusable en la prestación del servicio y es justamente el análisis de

Situación de los - 78

estas situaciones previsibles de peligro, lo que lleva a este Tribunal a no acoger la alegación de la denunciada.-

DECIMO TERCERO: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y no obstante, los documentos acompañados en autos por la denunciada en el comparendo de estilo consistente en: 1.- Certificado de atención ambulatoria de la Mutual de Seguridad de fecha 16 de enero del 2017 a nombre de MIGUEL CARVAJAL ALVAREZ.-

2.- Formulario básico de antecedentes para la Compañía de Seguros de fecha 15 de enero del 2017 de la empresa TOTTUS.-

3.- Dato médico de urgencia fecha 15 de enero del 2017 de la Clínica La Portada a nombre de MIGUEL CARVAJAL ALVAREZ, éstos no logran desvirtuar las pruebas del denunciante, por lo que el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don MIGUEL ANTONIO CARVAJAL ALVAREZ, siendo indubitado que la denunciada ha incumplido con su obligación de seguridad, respecto del actor, en la prestación del servicio que ofrece; que este incumplimiento ha sido negligente, habiendo incurrido la empresa HIPERMERCADO TOTTUS S.A., representada legalmente por don IVAN CASTILLO CORBALAN, en infracción a los artículos 3 letra d) y 23.-

DECIMO CUARTO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia de fojas 32 y siguientes, en contra de la empresa HIPERMERCADO TOTTUS S.A., representada legalmente por don IVAN CASTILLO CORBALAN.-

b) EN CUANTO A LO CIVIL:

DECIMO QUINTO: Que, a fojas 37 y siguientes, ampliada a fojas 46 y siguientes, don MIGUEL ANTONIO CARVAJAL ALVAREZ, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa HIPERMERCADO TOTTUS S.A., representada legalmente por don IVAN CASTILLO CORBALAN, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 1.800.000 por daño

material y la suma de \$ 2.000.000 por daño moral, como el traslado y tratamiento a la ciudad de Santiago, petición que basa^º en el certificado médico extendido por la oftalmóloga y que rola a fojas 11.-

DECIMO SEXTO: Que, la parte demandante acompañó en autos para acreditar los perjuicios, los documentos referidos en el considerando cuarto del presente fallo.-

DECIMO SEPTIMO: Que, del análisis de las pruebas rendidas en autos, apreciadas éstas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se puede concluir que si bien se le han extraído esquirlas del ojo, el tratamiento indicado por la Oftalmóloga no ha logrado sanar la lesión, lo que se desprende del documento de fojas 11 emanado de dicha facultativa, el que con fecha 08 de Marzo del 2017, esto es, a casi tres meses de ocurrido el accidente, continúa con irritación conjuntiva y lagrimeo continuo, lo que este Tribunal también constató el día del comparendo de estilo, esto es, el 1º de Junio del 2017, o sea, a casi cinco meses de ocurrido el accidente.-

DECIMO OCTAVO: Que, es por ello que la oftalmóloga en dicho documento agrega que: **"Nota ya que: No hay respuesta a tratamiento después de utilizar todos los recursos existentes, se sugiere traslado a Santiago para evaluación y posible tratamiento y o".-**

DECIMO NOVENO: Que, la lesión del denunciante se encuentra también corroborada por las fotografías de fojas 23 a 25 vta.-

VIGESIMO: Que, en concepto del Tribunal, existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 37 y siguientes, ampliada a fojas 46 y siguientes en los términos que más adelante se indica.-

Setenta y nueve 79

VIGESIMO PRIMERO: Que, respecto al daño material, el Tribunal no lo acoge por no encontrarse probado en autos, siendo el documento de fojas 68, insuficiente para darlo por acreditado, pues dicho documento que emana del propio demandante, el que aún no objetado, constituiría más bien un daño por lucro cesante, cosa que, además, no solicitó.-

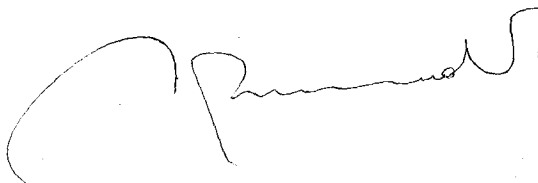
VIGESIMO SEGUNDO: Que, en cuanto al daño moral pedido, este se encuentra suficientemente acreditado con los documentos médicos acompañados, no habiendo a juicio de este Tribunal duda alguna que el demandante ha sufrido un menoscabo físico y síquico, "el que le ha producido aflicción, desasosiego y molestias, más cuando se trata de un órgano tan vital como es el ojo, por lo que se acoge y fija en la suma de \$ 2.000.000.-

VIGESIMO TERCERO: Que, atendido al documento de fojas 11, el Tribunal acoge la petición del demandante, debiendo la demandada pagar los pasajes de Antofagasta-Santiago, Santiago-Antofagasta, como el tratamiento que la lesión del ojo requiera en la ciudad de Santiago en un centro médico que cuente con la especialidad de oftalmología, lo que deberá cumplir dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde que este fallo se encuentre ejecutoriado.-

VIGESIMO CUARTO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinada por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Diciembre del 2016, mes anterior al que se produjo el accidente del actor 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 Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimientos 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 **HIPERMERCADO TOTTUS S.A.**, representada legalmente por don **IVAN CASTILLO CORBALAN**, a pagar una multa equivalente a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo preceptuado en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.-
- b) = Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 37 y siguientes, ampliada a fojas 46, por don **MIGUEL ANTONIO CARVAJAL ALVAREZ**, y se condena a la empresa **TOTTUS S.A.**, representada legalmente por don **IVAN CASTILLO CORBALAN**, a pagar la suma de \$ 2.000.000 por concepto de daño moral, reajustado en la forma señalada en el considerando vigésimo cuarto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.-
- c) = Que, la demandada deberá dentro del plazo de cinco días hábiles de ejecutoriada la presente sentencia, pagar al demandante los pasajes de Antofagasta-Santiago-Santiago-Antofagasta, como asimismo el tratamiento de la lesión de su ojo, en un Centro o Recinto Médico de Santiago que tenga la especialidad de Oftalmología.-
- d) = Que, no se acoge el daño material.-
- e) = Cúmplase en su oportunidad con el artículo 58 bis.-
= Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.-
= Anótese, notifíquese personalmente o por cédula.-
= Rol N° 4.687/17-5



Proveyó doña DORAMA ACEVEDO VERA, Juez Titular.

Autoriza doña, INGRID MORAGA GUAJARDO, Secretaria Titular.

