

*Fs 722
Dos cuartos
vacantes*

Maipú, tres de enero de dos mil catorce

VISTOS:

Denuncia infraccional en procedimiento por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, en representación para estos efectos de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de **SUPERMERCADOS CENCOSUD S.A.**, RUT: 84.671.700-5, representada legalmente por don Ricardo González Novoa, ambos domiciliados en Avenida Kennedy N° 9001, piso 4, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: La parte denunciante de SERNAC, en causa Rol N° 755-2013, señala que dicho servicio ha tomado conocimiento del reclamo efectuado por doña Lilian Maraboli Cabezas, quien ha señalado que con fecha 03 de septiembre de 2012, se encontraba en las dependencias del supermercado Jumbo, ubicado en Avenida Pajaritos N° 3310, de esta comuna, al transitar por pasillos del establecimiento en dirección a la carnicería se tropezó y sufrió una brusca caída producto de que una huincha de embalaje estaba en el piso. Posterior a la caída se acercó al personal del supermercado quienes solicitaron la presencia de paramédicos y ambulancia, los que no llegaron próximamente al lugar por lo cual debió trasladarse por sus propios medios a la Mutual de Seguridad, en donde se le diagnosticó una contusión en ambas rodillas y esguince de muñeca. La consumidora concurrió a las dependencias del referido servicio a practicar el pertinente reclamo, el cual dio traslado a la denunciada y esta no dio respuesta alguna.



7223
D. S. S. S. S.
J. S. S. S. S.

Así es, que en razón de los hechos denunciados, solicita se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

Acompaña a esta presentación, documentación consistente en: 1) copia simple de formulario único de atención al público N° caso 6447083, de fecha 25 de septiembre del 2012, emitido por SERNAC Facilita; 2) copia simple de carta emitida por SERNAC Facilita a la denunciada; 3) fotografías simple del lugar de los hechos denunciados; 4) lista de testigos; 5) copia simple de documento que señala prestaciones de kinesiología; 5) copia simple de orden de atención a pacientes privados, emitido por Mutual de Seguridad; 6) copia simple documento solicitud de Kinesiología N° 1606736, de fecha 14 de septiembre de 2012, emitido por Mutual de Seguridad; 7) copia simple documento informe médico, de fecha 14 de septiembre de 2012, emitido por Mutual de Seguridad; 8) copia simple documento epicrisis de atención ambulatoria, de fecha 03 de septiembre de 2012, emitido por Mutual de Seguridad; 9) copia simple documento orden de primera atención N° 1, 2, y 3; 10) copia simple receta médica, de fecha 03 de septiembre de 2012; 11) copia simple de boleta de venta, de fecha 04 de septiembre de 2012, emitida por Farmacias Espoz S.A.

SEGUNDO: A fojas 37 comparece don Juan Esteban Rivas Dibán, abogado, en representación de la denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, a objeto de prestar declaración indagatoria.

Señala en sus descargos que su representada está en conocimiento de los hechos reclamados en estos autos por la actora. Respecto de sus causas, dicha parte no las conoce, y de ser efectivas sólo puede negar cualquier responsabilidad o negligencia en estos. Que en el evento de haberse producido en uno de los pasillos de su representada, ello no significa la responsabilidad de su representada en el accidente.



7224
Documentos
Audiencia

TERCERO: A fojas 47, comparece doña **LILIAN DE LAS MERCEDES MARABOLI CABEZAS**, C.I. 4.057.914-1, domiciliada en pasaje San Daniel N° 1208, comuna de Pudahuel, quien se hace parte en el presente juicio.

En el mismo acto interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **SUPERMERCADOS CENCOSUD S.A.**, representada legalmente por don Ricardo González Novoa, en virtud de los hechos expuesto en la denuncia de autos.

Solicita primeramente por concepto de Daño Emergente, la suma total de \$ 6.310.000.- fundamentado en el costo por los días en que dejó de trabajar, horas extraordinarias en su trabajo y gastos varios en que debió incurrir.

Seguidamente reclama por concepto de daño moral, la suma de \$25.000.000.-, representada por las molestias y sufrimientos físicos y psicológicos que le ha causado la conducta de la denunciada. Sumado al hecho que se encontraba en rehabilitación a propósito de una importante operación en su rodilla derecha.

Por lo cual y en definitiva solicita la suma total de \$31.310.000.-, mas reajustes e intereses y con expresa condenación en costas.

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos: 1) documento de epicrisis de atención ambulatoria, de fecha 03 de septiembre de 2012; 2) copia simple documento informe médico, de fecha 14 de septiembre de 2012, emitido por Mutual de Seguridad; 3) certificado médico emitido por el Doctor Ángel Puentes Rico, de fecha 05 de septiembre de 2012.

CUARTO: A fojas 55, rola estampado que da cuenta de notificación de denuncia infraccional y demanda civil de autos, respecto de la parte de **SUPERMERCADOS CENCOSUD S.A.**



7225
Desuando
audición

QUINTO: A fojas 86, durante el desarrollo de la primitiva audiencia de conciliación, contestación y prueba, fijada primitivamente en autos, se practica el llamado a conciliación, el cual no se produce. Seguidamente la denunciante **SERNAC** ratifica la denuncia infraccional, solicitando sea acogida con expresa condenación en costas.

En el mismo acto procede a prestar declaración indagatoria la demandante de autos doña **Lilian Marabolí Cabezas**, quien expresamente expone: *"El día 3 de septiembre de 2012, aproximadamente 12:00 a 12:30 horas, yo andaba sola, fui al supermercado Jumbo de Av. Pajaritos, ubicado en el paradero 15, primero fui al servicio médico que está en el segundo piso a retirar unos exámenes de mi esposo, luego fui al supermercado hacer compras, en el supermercado me dirigí primero a la carnicería, iba caminando por un pasillo y luego me vi en el suelo de manera brusca, no era cinta de embalaje era de plástico, habían varias cintas porque estaban sacando cosas de unas cajas, una de las cintas de plástico se me enredó en los tobillos y me caí al piso en forma brusca, esto fue a nivel, llegó el administrador Sr. Rodríguez, un paramédico y los empleados que estaban ahí me recogieron, ahí me dejaron en el piso por un rato porque anteriormente me habían operado de una rodilla, me colocaron una prótesis, era la rodilla derecha, pidieron una silla de rueda, me sentaron ahí, yo lo único que quería era irme, porque tenía mi marido muy enfermo, el Sr. Rodríguez, me insistió que fuera a la Mutual, que habían llamado a la ambulancia, la ambulancia no llegó me trasladó un señor que vio lo ocurrido, en su vehículo particular, me llevaron a la Mutual de la Alameda, yo quise recoger la cinta, pero no me dejaron y la guardaron, cuando llegué a la Mutual me atendieron en el servicio de urgencia me hicieron exámenes, me tuvieron en observación, llamamos a mi hija, para que me fuera a buscar, estuve prácticamente toda la mañana, hasta las 4 de la tarde, me inyectaron calmantes, me tomaron radiografías, me iban hacer una resonancia magnética pero no me la*



7226
Después
Juntis

pudieron hacer producto de la operación que tenía en la rodilla, me inmovilizaron la rodilla y me inmovilizaron el brazo, que tenía volver al centro médico ahí mismo a hacerme los controles, me recetaron medicamentos que yo tuve que comprar, esto son como \$100.000.-, volví a los dos días me parece, ahí me dieron bastones, los medicamentos los tuve que comprar, me dieron 10 sesiones de kinesiología, además me dieron reposo por 45 días, este reposo fue parcial no era necesario estar en cama, quiero agregar que no podía trabajar, ya que tenía que tener la pierna en alto con hielo, tengo una empresa de fábrica de helados, mientras yo estuve con licencia mi hija tuvo que atender el negocio, yo fui a las 10 sesiones, me iban a dar más sesiones, pero yo dejé de ir, porque lo único que me hacían eran colocarme guáteros calientes, yo no podía seguir pagando plata en taxi para trasladarme de ida y vuelta, esto eran \$8.000.- pesos diarios, respecto a la consulta yo solo hice el reclamo verbal.

Quiero agregar que cada vez que asistía a la Mutual debía primero concurrir al Supermercado a buscar una orden.

Quiero agregar que producto que yo estaba enferma mi marido se descompensó y tuvieron que hospitalizarlo".

En el mismo acto la parte denunciada de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por su abogado don Ignacio Díaz Ibáñez, interpone excepciones de previo y especial pronunciamiento. El tribunal, en virtud de esta incidencia, ordena se suspenda el procedimiento, confiriendo traslado a la contraria, el que es evacuado a fojas 89 y siguientes.

El tribunal, a fojas 133 y siguientes, en sentencia interlocutoria dictada al efecto, resuelve no hacer lugar a dichas excepciones dilatorias, conforme a las argumentaciones esgrimidas en dicho dictamen aludido, las que se dan por entera y expresamente reproducidas para estos efectos. El tribunal, en consecuencia procede a dar curso progresivo a estos autos, citando a las partes a la



7227
Documentos
Vencidos

continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba.

SEXTO: A fojas 209, rola continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia del apoderado don Sebastián Lizana Sierra en representación de la parte de **SERNAC**, del abogado don Ignacio Díaz Ibáñez en representación de la denunciada y demandada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, y la parte demandante de Lilian Maraboli Cabezas.

Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce.

La parte denunciada y demandada de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, contesta por escrito querella infraccional y demanda civil, solicitando el rechazo de ambas, y se tenga dicha presentación como parte integrante de la audiencia.

Señala primeramente, respecto de la querella infraccional que no es efectivo que el accidente de autos se deba a un descuido de su personal y que se haya debido la caída en cuestión, a un tropiezo con la huincha de embalaje. Agrega que no es efectivo que se haya caído mientras circulaba por uno de los pasillos del local denunciado, producto de una huincha de embalaje que se encontraba en el lugar. Que la denunciante nunca estuvo sola. Luego de la caída llegó personal del supermercado se le ofreció ayuda para llevarla a la Mutual de Seguridad, pero prefirió ser atendida por un médico particular. Se le dieron todas las atenciones médicas en la Mutual de Seguridad, consistente en 10 sesiones de Kinesiología, pagando su representada por el tratamiento médico en total la suma de \$508.527.- siendo todas sufragadas por su mandante. Que fue la señora Maraboli Cabezas, quien decidió no asistir más al tratamiento médico prestado.

Agrega a este respecto que se omitió señalar si hubo o no consumo, precisar el lugar mismo del accidente, la hora de este, precisar el tipo de huincha que era, entre otras.

Finalmente señala que el acto de consumo requerido es inexistente, que no es posible imputar responsabilidad alguna a su representada por no existir



incumplimiento de obligación alguna. Por lo cual, requiere rechazar la acción contravencional de autos.

En segundo lugar, procede a contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios, en razón de los fundamentos ya expuestos en la contestación de la acción infraccional deducida en su contra. Seguidamente recalca la inexistencia del acto de consumo, en los términos que es requerido por la Ley N° 19.496. Que no es posible imputar responsabilidad alguna a su representada por no existir incumplimiento de obligación alguna. Que para efectos de indemnización, se requiere que el demandado sea legalmente capaz, que se haya causado daño con culpa; que exista un daño efectivamente causado; que entre el hecho causante del daño y el daño causado exista una relación de causalidad o vínculo contractual, requisitos que ni en lo particular ni en su conjunto se han producido ni probado en estos autos. Que respecto de los perjuicios, tanto el daño emergente como el daño moral, la actora no los ha comprobado ni acreditado conforme lo dispone el artículo 1698 y siguientes del Código Civil, nada ha señalado respecto de su naturaleza, extensión, ni su causa. Solicitando se rechace esta acción, o en subsidio se rebaje prudencialmente.

La parte de **SERNAC** ratifica los documentos acompañados rolantes a fojas 15 a 21, inclusive, y de fojas 24 a 26 de autos. Acompaña además en dicho acto los siguientes documentos: 1) copia simple de fallo pronunciado por el 1° Juzgado de Policía Local de Temuco, en la causa rol N° 212-486-J, de fecha 28 de octubre de 2011; 2) copia simple de fallo pronunciado por el 1° Juzgado de Policía Local de San Bernardo, en la causa rol N° 4.069-1-2011, de fecha 30 de marzo de 2012; 3) copia simple de fallo pronunciado por el Juzgado de Policía Local de la Cisterna, en la causa rol N° 23617-2, de fecha 16 de marzo de 2012; 4) copia simple de fallo pronunciado por el 3° Juzgado de Policía Local de Santiago, en la causa rol N° 21570-DIO/2008, de fecha 09 de febrero de 2010.

7228
Derechos
Auténtico

La parte demandante de Lilian Maraboli Cabezas, ratifica los documentos rolantes a fojas 51 a 53 de autos. Acompaña además en dicho acto los siguientes documentos 1) 11 Comprobantes emitido por la empresa de Transportes Valle Verde por la suma de \$4000.-; 2) receta N° 719995, emitido por el Dr. Calleja, con boleta emitida por Farmacias Espoz S.A. por la suma de \$ 59.990.-; 3) receta N° 684779 emitida por el Dr. Osvaldo Garrido Varela; 4) boleta N° 03255 emitida por Sociedad Médica Camilo Azar y Compañía Ltda., por la suma de \$40.000.-

La parte de **CENCOSUD RETAIL S.A.** acompaña los siguientes documentos, en parte de prueba: 1) copia simple de orden de Primera Atención N° 1, de fecha 03 de septiembre de 2012; 2) copia simple de orden de Primera Atención N° 2, de fecha 06 de septiembre de 2012; 3) copia simple de orden de Primera Atención N° 3, de fecha 14 de septiembre de 2012; 4) copia simple de Informe de Prefectura emitido por la Mutual de Seguridad; 5) copia simple de factura electrónica N° 120870 emitida por la Mutual de Seguridad por la suma de \$ 508.527.- pesos.

La parte de **SERNAC** presenta como testigo de los hechos a los señores don Sergio Aburto Fernández y Elisa Cespedes Bobadilla.

Comparece primeramente don **Sergio Aburto Fernández**, C.I. 4.335.034-K, 72 años, casado, jubilado, domiciliado Avenida Clotario Blest N° 5145, comuna Pedro Aguirre Cerda, quien legalmente juramentado, expresamente expone: *"Los hechos ocurrieron el día 3 de septiembre del año pasado, esto fue en la mañana como alrededor de las 12:00 horas, yo iba con mi pareja Bella de las Mercedes Valenzuela Rodríguez por el último pasillo del Jumbo de Pajaritos, del lado de la fiambrería, veníamos caminando, levanto la vista y veo que la señora aquí presente se cayó en seco, nosotros nos acercamos a socorrerla, en eso vi que en las piernas tenía una cinta de embalaje blanco de plástico duro, estaba enredada entre la rodilla y el tobillo, era más hacia el lado de la rodilla, mucha gente se*

7230
Desuella
Tunero

acercó a ayudar, yo le saque la cinta, en ese instante aparece una niña del Jumbo con uniforme del jumbo, le digo que con esta cinta ella se cayó, ella me la quito de las manos, a ella la identifiqué claramente si la veo, en eso le digo que me la dé porque esa era la prueba, me dice que no porque estaba todo grabado en la cámaras, ella no me la entregó, respecto a la consulta no sé si esta persona del Jumbo se contactó con alguien, esperamos un buen rato como 10 a 15 minutos, esperando una silla de rueda, cuando la trajeron, yo y mi pareja, llevamos a la señora hasta un mesón de atención al cliente, a ella le pasan una carpeta, en donde ella escribió lo acontecido, nosotros esperamos con la señora para ver si la podíamos llevar a la casa, ahí nos informan que a ella la iban a ir a buscar de un hospital, mi pareja se quedó y yo acompañé a la señora hasta el estacionamiento que está, parece, un piso más abajo, ahí pasaron como un cuarto de hora, hasta que llegó un vehículo, no me di cuenta si era radiotaxi o taxi, ahí ayudé a subirla antes de irme, le dejé el número de teléfono para que me avisara cuando tenía que venir a declarar como testigo”.

Seguidamente declara doña **Elisa del Carmen Céspedes Bobadilla**, C.I. 8.603.605-3, 55 años, soltera, dueña de casa, domiciliada en Edison N° 3415, comuna Quinta Normal, quien expone: “Los hechos ocurrieron como hace un año, esto fue el día 3 de septiembre del 2012, yo había ido al Jumbo de Pajaritos a comprar, casi siempre voy ahí porque es el que me queda más cerca, esto fue como al medio día, yo andaba mirando para comprar las cosas de mercadería, iba pasando cerca de la carnicería por ahí, en eso de repente sentí que se cayó una persona, ella se puso a llorar, se acercaron a auxiliarla, yo me acerque a mirar y a ayudar, llegó un niña del supermercado, incluso está afuera del tribunal, empezaron a conversar, ella dijo que no se preocupara porque estaba todo grabado, en eso le digo a la señora que si necesitaba testigo que me llamara y le di mi número de teléfono, como había gente ayudando, yo andaba apurada



P 231
Disculpa
Tramite
mo

haciendo mis compras por lo que me fui, después vi que a la señora la sacaron en silla de ruedas.

Respecto a la consulta había un joven reponiendo, yo no sé con que se enredó la señora, habían unas cintas de embalaje, cajas, no puedo responder respecto como eran las cintas, lo único que sé que eran de esas huinchas de plástico”.

La parte de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, viene en presentar como testigos de los hechos a doña **Daniela Alejandra Cuevas Mena**, C.I. 17.533.469-6, 23 años, soltera, paramédico, domiciliada en Pasaje Mincha Nº 715, de la comuna de Quilicura, y a don **Marcos Jesús Matus Zúñiga**, C.I. 19.070-933-7, 33 años, soltero, jefe de botillería, domiciliado en Pasaje Parroco Alfonso Alvarado Nº 2816, de la comuna Maipú. Quienes legalmente juramentados, deponen en juicio.

Primeramente declara la testigo doña **Daniela Alejandra Cuevas Mena**, quien respondiendo preguntas de tachas, señala que es paramédico del local denunciado y que trabaja hace 4 años y medio para Jumbo.

La parte de **SERNAC** tacha al testigo en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 Nº 5 del Código de Procedimiento Civil, por ser la testigo una trabajadora dependiente de la denunciada, por lo tanto la testigo carece de la imparcialidad suficiente para poder testificar en este procedimiento.

La parte denunciada de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, evacúa traslado respecto a la tacha interpuesta, solicitando su absoluto rechazo, en atención a que la jurisprudencia ha señalado permanentemente que nada le impide a un trabajador declarar en juicio, resultando su declaración esencial para esclarecer los hechos.

El tribunal ordena tomar declaración al testigo, y la tacha se resolverá en definitiva.



7232
Documentos
7 de 7

Señala la testigo doña **Daniela Alejandra Cuevas Mena**: “No recuerdo la fecha, esto fue en la mañana, el encargado de botillería llamado Marco Matus, da aviso al subgerente que había ocurrido un accidente, el subgerente se comunica por radio conmigo, no recuerdo el nombre, llegué al lugar, la señora estaba acompañada por Marco y su hijo, ya estaba de pie, me muestran que se había caído y me muestran una huincha que envuelven las cajas, le indico a la señora que si quería acompañarme al policlínico para poder atenderla, ella estaba de pie, el hijo dice que no nos preocupemos que ella se había pegado en la rodilla que se encontraba operada, yo la revisé, tenía inflamada una de las rodillas, me parece que era la derecha, de ahí se le dice que podemos derivarla de inmediato a la Mutual, la cual nos corresponde por accidente para que constataran lo que realmente tenía y la revisara un médico, de ahí traen una silla de rueda, de ahí le entrego la orden de primera atención, en todo momento yo estuve con ella y con el hijo, no se pidió ambulancia, ella se fue en vehículo particular, respecto a la consulta me consta que era el hijo porque él me lo dijo, la bajamos al estacionamiento, la ayudamos a subirla al auto, cuando ella se va, yo me devuelvo al policlínico.

Respecto a la consulta yo solo vi la huincha, me parece que Marco se quedó con ella, esta huincha no se le entregó a la denunciante.

Posteriormente supe de la señora porque una vez que es atendida por la primera atención en la Mutual, cuando le dan hora de control, los clientes deben concurrir al local para entregarle una nueva orden de segunda atención y así sucesivamente hasta que le den el alta”.

Seguidamente declara en juicio don **Marcos Jesús Matus Zúñiga**, quien respondiendo preguntas de tachas, señala que es trabajador de Jumbo hace 9 años, y que expresamente de parte de la administración del supermercado se le solicitó compareciera.



7233
De sumas
Tramite
7/11/13

La parte de **SERNAC**, formula tacha en contra del testigo consagrada en el Art. 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, en razón de que es un trabajador dependiente de la denunciada y su declaración carece de la imparcialidad suficiente.

La parte denunciada de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, evacúa traslado respecto a la tacha interpuesta, solicitando su absoluto rechazo, en atención a que la jurisprudencia ha señalado permanentemente que nada le impide a un trabajador declarar en juicio, resultando su declaración esencial para esclarecer los hechos.

El tribunal ordena tomar declaración al testigo, y la tacha se resolverá en definitiva.

Señala el referido testigo: *"La fecha exacta del accidente no lo recuerdo, esto fue como las 10 a 11 de la mañana aproximadamente, yo me encontraba al frente donde se cayó la señora, estaba revisando unos pedidos, ví que venía la señora del brazo del hijo, ella venía con una muleta, después sentí el golpe en el suelo, después le saqué la vista del suelo, luego me acerqué, se llamó a la paramédico conjuntamente con el subgerente del local, la señora tenía una huincha, decía que con eso se había caído y se había pegado en la rodilla que tenía operada; respecto a la consulta, la huincha blanca, plástica, que son de embalaje, donde amarran las cajas, la señora tenía la huincha dentro del canasto verde que ella tenía, la huincha estaba cerrada, medía unos 30 centímetros como del porte de una pelota, no más que eso.*

Llegó la paramédico con el subgerente le dijeron que la llevaban a la Mutual, ella andaba con su hijo; respecto a la consulta, me consta que era su hijo porque la señora dijo que era su hijo y la andaba trayendo del brazo, me recuerdo que ella decía que iba a ir a su médico, quien la había operado, no me acuerdo si a la señora la sacaron en silla de ruedas.



Haciendo memoria el subgerente le dijo que la iban a trasladar en taxi a la Mutual, ella dijo que no porque andaban en vehículo y que quería ir a su médico, no sé que más pasó, con el tiempo después se supo que a la señora la habían llevado a la Mutual".

7234
Dobavento
Trueta
Mutu

La parte denunciante de **SERNAC** solicitó como petición al tribunal, se oficiare a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, a fin que remitan los videos de las cámaras de seguridad ubicadas en el interior de la sala, correspondiente a la fecha de ocurrencia de los hechos denunciados, a lo que finalmente el tribunal no accede, conforme los descargos practicados por la denunciada.

SÉPTIMO: A fojas 218, comparece la denunciada de autos **CENCOSUD RETAIL S.A.** a través de su abogado don Ignacio Díaz Ibáñez, solicita se declare la impugnación de los documentos acompañados por la parte demandante de Lilian Marabolí Cabezas: 1) set (11) de comprobantes de pago de radio taxi de radio taxi; 2) boleta de farmacia Espoz S.A.; 3) Receta N° 719995 emitido por el doctor Calleja; 4) Receta N° 684779 emitida por el doctor Osvaldo Garrido Varela; 5) boleta N° 03255 emitida por Sociedad Médica Camilo Azar y compañía Ltda. Todos los anteriores documentos, los objeta por falta de integridad, pues no consta ni su contenido ni su fecha, en términos generales.

Seguidamente objeta los documentos acompañados por la parte de SERNAC, consistentes en: 1) copia simple de receta médica de fecha 05 de septiembre de 2012; 2) boleta de farmacia; 3) documento acompañado a fojas 21. Todos los anteriores por falta de integridad, no constando entre otros, su contenido, fechas y por ser ilegibles.

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

OCTAVO: Que la denunciada y demandada de autos **CENCOSUD RETAIL S.A.** a través de su abogado don Ignacio Díaz Ibáñez, procede a objetar los documentos acompañados por la demandante doña Lilian Maraboli Cabezas,

conforme lo ya expuesto a fojas 218 y los acompañados por la parte denunciante de **SERNAC**.

Que, los referidos documentos acompañados por la denunciante y demandante, consisten en documentos de carácter privado que emana de una de las partes, pero no en contra de quien se opone, por lo que conforme a las reglas generales es el denunciante quien debe acreditar la autenticidad e integridad del documento impugnado, lo que no hizo, sin embargo, debe tomarse en consideración que este documento es acompañado por la parte demandante, en los cuales se observan todos los datos pertinentes que le son propios, en cuanto a acto de comercio se refiere, los que son suficientes para su acertada inteligencia.

Ahora, en lo específico, respecto del tenor de la objeción promovida por la denunciada, se puede observar que más que una causal legal de impugnación, lo que se pretende invocar son cuestionamientos al valor probatorio de los documentos, apreciación esta que corresponde a una facultad privativa del tribunal, ponderando el mérito probatorio de los aludidos documentos conforme a las reglas de la sana crítica, más que en lo particular de cada uno de ellos, en su conjunto a fin de acreditar las pretensiones de la denunciante de autos, motivo por el cual la objeción antes señalada deberá ser desestimada, tal como en lo resolutivo se dirá.

EN CUANTO A LA TACHA DE LOS TESTIGOS

NOVENO: La parte denunciante de **SERNAC** tacha a los testigos señora **Daniela Alejandra Cuevas Mena**, y a don **Marcos Jesús Matus Zúñiga**, ambos en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 Código de Procedimiento Civil, basada en la relación de dependencia laboral con la parte que los presenta.

Que el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, señala que son inhábiles para declarar: *"Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio"*.



7235
Discretos
Tuviste
cuico

7236
2050000000
7/11/13
7/11/13

Así, en razón de los propios dichos de los testigos señalados, es que conforme a todo derecho les afecta la causal de inhabilidad para ser testigo, contemplada en el N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, precedentemente transcrito.

Que, en razón de lo anteriormente expuesto, se acredita por parte de los propios dichos de los testigo el existir un vínculo directo de subordinación y dependencia respecto de la parte denunciada, quien lo ha presentado en juicio, lo que trasunta finalmente en términos formales, en que la declaración prestada por ambos deponentes carecen de la imparcialidad suficiente y requerida, no siendo por tanto, eficaz, ni válida a fin de considerarla para los efectos probatorios pertinentes, razón por la que a juicio de esta sentenciadora se configuran las hipótesis legales aludidas respecto de la falta de habilidad de los testigos en comento presentados en estos autos, motivo por el cual, es que se hará lugar a la tacha interpuesta en su contra por la parte de **SERNAC**.

EN EL AMBITO INFRACCIONAL:

DÉCIMO: En primer término se hace necesario establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, a efectos de establecer las responsabilidades que le asistan a éste último. En la especie, consta en autos declaraciones de ambas partes, que actúan como acuerdo probatorio tácito, en cuanto a la concurrencia de la denunciante al local denunciado a fin de efectuar algunas compras, sufriendo en el ínter tanto y en el interior del local la caída denunciada, que acreditan la relación existente entre ellos, amén de las órdenes de atención médica, rolantes a fojas 24 y siguientes. Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.



DÉCIMO PRIMERO: Una vez establecido el vínculo jurídico exigido por la Ley 19.496 entre consumidor – proveedor, corresponde a este tribunal pronunciarse sobre la denuncia de autos.

Una vez conocidas las versiones de las partes intervinientes, como la prueba aportada por la denunciante, se ha llegado a la convicción de que la denuncia de autos es dable, a la luz de las reglas de la sana crítica, acogerla.

En el caso que nos ocupa la denunciante señala, que concurrió al supermercado denunciado y en su interior, en uno de los pasillos, se tropezó con una cinta de embalaje que se encontraba en el piso, se resbaló y cayó golpeándose en la zona de la rodilla derecha, entre otras.

La denunciada, al efectuar sus descargos reconoce efectivamente que en el piso del pasillo en comento, se encontraba una de las cintas referidas por la denunciante, pero no en la zona indicada, la que eventualmente no habría incidido en la caída denunciada por la actora en autos.

En autos, se acompaña una serie de boletas de farmacias, consultas médicas, ordenes de atención, informes médicos, correspondientes al tratamiento y curación de las lesiones sufridas por la denunciante, hecho que es probado por medio de estos instrumentos referidos y mediante la declaración de las partes intervinientes, que se encuentran contestes en la concurrencia y caída de la denunciada en las dependencias del local denunciado.

Seguidamente debe probarse el hecho de haber ocurrido la referida caída de la denunciante debido a una negligencia de la denunciada, esto es, la existencia de una huincha de plástico en el pasillo por el cual circulaba la denunciante mientras practicaba algunas compras en el local denunciado y a este respecto es donde juega un rol capital para efectos probatorios la declaración del testigo señor Aburto Fernández, quien determinada y expresamente señala en su declaración: "veníamos caminando, levanto la vista y veo que la señora aquí

7238
Desu
Tuviera
No

presente se cayó en seco, nosotros nos acercamos a socorrerla, en eso vi que en las piernas tenía una cinta de embalaje blanco de plástico duro, estaba enredada entre las rodillas y el tobillo...". Por su parte la testigo señora Céspedes Bobadilla, señala expresamente: "respecto de la consulta había un joven reponiendo, yo no sé con que se enredó la señora, habían unas cintas de embalaje, cajas, no puedo responder como eran las cintas, lo único que sé que eran de esas huinchas de plástico".

Así las declaraciones precedentes, en que los testigos se encuentran contestes en cuanto al hecho base y las circunstancias accesorias, hace mérito suficiente a esta magistrado para determinar la existencia de esta huincha de embalaje, que se encontraba en el pasillo señalado, y que producto de su ubicación, generó que la denunciante se enredara en sus piernas y cayera al piso golpeándose en las rodillas y en otras zonas de su cuerpo.

Aquella situación fáctica trasunta en que efectivamente existe un servicio que ha sido prestado negligentemente por la parte denunciada, tanto en la prestación del mismo, como en su responsabilidad posterior por los costos incurridos en los medicamentos derivados de las atenciones médicas.

Si bien la parte denunciante no acompaña boleta de compra, que en definitiva acredite que realizó una operación comercial en el establecimiento denunciado, señala cómo ocurrieron los hechos, versión que es ratificada por la denunciada, acreditándose por tanto el que ellos hayan sucedido en dicho local comercial.

Debe tenerse presente, para efectos sancionatorios, lo señalado en el **inciso 1 del artículo 23 de la Ley 19.946**, el 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



7238
Desuauis
Trueta
mure

consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Conforme las pruebas acompañadas en estos autos, en especial la declaración conteste de los testigos, es que puede determinarse que existió un actuar negligente por parte de la denunciada, pues el hecho denunciado ha sido probado por quien lo invoca, generando elementos de convicción para acreditar sus dichos y, a mayor abundamiento, la denunciada se ha hecho cargo del tratamiento médico, según ella misma lo declara.

Misma situación respecto de las lesiones sufridas por la denunciante y demandante civil; donde se acompaña a autos boletas de ventas y servicios, formularios atenciones médicas, determinando finalmente que tales lesiones las ha sufrido con ocasión de este accidente, probando por tanto la necesaria relación de causalidad que debe existir en este tipo de supuestos, a efectos de establecer indemnizaciones por los daños ocasionados.

Todo lo anterior, permite determinar responsabilidad de la denunciada, estableciendo necesariamente sanciones pecuniarias a la misma, razón por lo cual se procederá dar lugar a la denuncia.

EN EL AMBITO CIVIL:

DÉCIMO SEGUNDO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, esta sentenciadora estima de todo derecho acogerla, puesto que se ha acreditado en autos el fundamento infraccional para ello.

En la causa que nos ocupa, la demandante alega daño emergente respecto de los gastos en que ha incurrido con motivo de los costos de los medicamentos y tratamientos en que ha debido incurrir con ocasión de la caída sufrida en el interior del supermercado denunciado. Alega como daño emergente la suma de \$6.310.000. A este respecto consta en autos a fojas 194 y siguientes, una serie de boletas que dan cuenta de compras de medicamentos, y atenciones de



7240
B9
Cuentas
Cuentas

carácter médico que adicionándolas dan como resultado la suma única y total de \$ 143.990.- lo que en definitiva, obra en su favor a fin de establecerlo como elemento de convicción a efectos de establecer la existencia de tales valores pagados no reembolsados, conforme lo dispone el artículo 1.698 del Código Civil.

En razón de lo anterior, se arriba a conclusión condenatoria respecto de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, en sentido de condenarla al pago, por concepto de daño emergente avaluado prudencialmente conforme la documentación acompañada y señalada precedentemente y conforme a las normas de la sana crítica, en la suma de \$ **143.990 pesos.- (ciento cuarenta y tres mil novecientos noventa pesos)**

Se deja presente que el valor por concepto indemnizatorio por daño emergente, será reajustado según serán la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de agosto de 2012 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

DÉCIMO TERCERO: Respecto del daño moral alegado por la demandante de autos señora **MARABOLI CABEZAS**, esta magistrado estima al daño moral como una mezcla de las consecuencias del daño, que posee un contenido más amplio que el sólo precio del dolor, con lo que generalmente se le equipara, razón por la que la doctrina hace tiempo ha venido denominando a esta situación como daño extrapatrimonial, concepto que engloba otros dolores y/o padecimientos, ya sea dolor físico, anímico, o incluso circunstancias objetivas, como la pérdida de algún órgano del cuerpo, o de oportunidades en la vida, ya sea que cause o no un dolor de intensidad especial psicológica.

Para probar el daño moral en su existencia y entidad no es necesario aportar prueba directa, la cual es imposible, sino que el juez debe apreciar las circunstancias del hecho lesivo y las calidades morales de la víctima, en el caso



7241
D. S. S. S. S. S.
C. S. S. S. S. S.
C. S. S. S. S. S.

de autos, se trata de una persona de la tercera edad, la cual resultó con lesiones corporales producto de los hechos denunciados y acreditados, la que recibió un tratamiento médico, debiendo dejar de lado obligaciones laborales y familiares, dentro de otras, a fin de llevar a cabo su recuperación médica pertinente, todos elementos que sirven para establecer objetiva y presuntivamente el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto pasivo.

En cuanto a la cuantía del daño, conviene puntualizar que si el perjuicio no es mensurable por su propia naturaleza, no se puede establecer por equivalencia su avaluación dineraria. Se debe recurrir en tal caso a pautas relativas, según su criterio y razonabilidad que intente acercar su avaluación equitativamente a la realidad del perjuicio; porque la indemnización del daño moral no está en función de la representación que de él, se hace la víctima (no en concreto), sino en función de su constatación por el juez y de su evaluación objetiva (en abstracto) en el límite de lo reclamado en la demanda.

Que, siguiendo esta lógica, y en el contexto de la demanda de autos, cabe consignar que doña **LILIAN DE LAS MERCEDES MARABOLI CABEZAS**, ha sido objeto de la falta de seguridad y de cuidado, en cuanto a los servicios prestado por la denunciada, como consecuencia del erróneo, culpable y negligente actuar de su contingente laboral y, evidentemente esta acción, acarreó padecimiento no solo en su persona sino en su grupo familiar, pues se trata de una situación de angustia, de aflicción en cuanto a su estado de salud.

En razón de ello, esta sentenciadora estima que ha existido una desazón, un desánimo que debe ser indemnizado pecuniariamente.

El daño moral alegado en estos autos, es avaluado por esta magistrado, habida consideración a las características y circunstancias del hecho en cuestión y la calidad de la ofendida, conforme a las normas de la sana crítica en la suma de \$ **300.000- (trescientos mil pesos).**

7242
Discreción
Procedimiento
D.S.

DÉCIMO CUARTO: Que, la indemnización por daño moral a que ha sido condenada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, será reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

DÉCIMO QUINTO: De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14, 17 y 23 DE LA LEY 18.287, SE RESUELVE:

1) No ha lugar a la objeción de documentos promovida a fojas 218, por la parte denunciada y demandada de **CENCOSUD RETAIL S.A.**

2) Ha lugar a la tacha de testigos, respecto de los testigos Daniela Cuevas Mena y Marcos Matus Zúñiga, promovida por la parte denunciada de **SERNAC**

3) Ha lugar a la denuncia de autos. Condénese a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, al pago de una suma por concepto de multa, de 10 Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.), por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en contra de su representante legal, por el término de quince noches, por vía de sustitución y apremio.

4) Ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **LILIAN DE LAS MERCEDES MARABOLI CABEZAS**, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, por concepto de daño emergente. Condénesele al pago de una suma \$ 143.990 pesos.- (ciento cuarenta y tres mil novecientos noventa pesos), la cual será reajustada según la variación

experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de agosto de 2012 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

5) Ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por LILIAN DE LAS MERCEDES MARABOLI CABEZAS, en contra de CENCOSUD RETAIL S.A., por concepto de daño moral. Condénese al pago de una suma de \$300.000.- (trescientos mil pesos).

Se hace presente que el valor por concepto indemnizatorio por daño moral, será reajustado según la variación experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

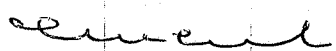
6) Conforme el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

7) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol: 755-2013.


Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza doña **Fernando Aguirre Farías**, Secretario Subrogante

