

Recoleta, veinte de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia de fs. 1 y 2, declaración indagatoria de fs. 4 y sgtes., la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 36,37 y 38, descargos de fs. 64 y sgtes., acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 84 y sgtes., y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que por escrito de fs. 1 y 2 e indagatoria de fs.4 y sgtes. doña **AIDA DEL CARMEN LOPEZ SOTO**, funcionaria pública, domiciliada en Doctor Palavicino N° 530, Villa El Futuro, comuna de Huechuraba, denunció a la **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada legalmente por don Rodrigo Cruz Matta , ambos con domicilio en Av. Del Valle N° 725, piso 5, comuna de Huechuraba , por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Como fundamento de su acción, la señora López señaló que cerca de las 20:15 horas del día 10 de abril del año 2013, acudió a comprar al Supermercado Líder, ubicado en Av. Recoleta N° 3501, acompañada por su compañera de trabajo doña Guillermina Medina Hernández y que al transitar por el pasillo central de ese establecimiento, se resbaló cayendo al suelo, al pisar un derrame de aceite, golpeándose la pierna y el brazo, ambas extremidades del lado izquierdo y la cabeza, yéndose sobre un mueble con productos.

Señala que fue auxiliada por el administrador del supermercado, el señor Rocha, quien requirió la presencia de la encargada de atención al cliente, sin embargo esta respondió que no podía ya que estaba realizando una nota de crédito, debiendo solicitar ayuda a otro empleado. En un automóvil del supermercado fue trasladada a la Clínica Alemana, donde le diagnosticaron bursitis.

Afirma que como los dolores persistían, se dirigió nuevamente a la Clínica Alemana, el día domingo 14, pese haber llamado

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

SECRETARIA

RECOLETA

al supermercado en dos oportunidades, no recibió ninguna ayuda u orientación al respecto. Al día siguiente su hija Carolina Quilaleo fue al supermercado para dejar la documentación de la atención médica que había tenido, donde le responden que debió haber solicitado autorización para dicho control, posteriormente la llamó doña Rosa Reyes empleada del establecimiento para informarle que no pagarían los gastos médicos y que solo cubrirían los desembolsos por la atención primaria, además señala, que envió correos electrónicos para saber el procedimiento para acudir al siguiente control médico pero no tuvo respuesta de parte de la denunciada.

Agrega que el accidente le significó tener que tomar feriado legal y licencias, y hacer un tratamiento kinesiológico para poder recuperarse de la caída que sufrió.

2º.- Que a fs. 36 y sgtes. doña Aída López Soto, ya individualizada, deduce ante este Tribunal demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la parte denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, en razón a los hechos expuestos anteriormente reclama una suma de \$2.057.403 por concepto de daño emergente y daño moral.

3º.- Que a fs. 84 y sgtes. de autos se llevó a efecto el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia doña Aída López Soto, del apoderado don Mauricio Díaz Silva en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. y de la apoderada doña Constanza Descalzi en representación del SERNAC.

La parte denunciante ratificó su denuncia solicitando que se acoja con expresa condena en costas.

La denunciada y demandada formuló descargos y contestó la demanda civil deducida en su contra por escritos acompañados al proceso de fs.64 a fs.73. En sus descargos, señala que la forma como la denunciante plantea los hechos resultan ser falsos, el accidente pudo haberse evitado si ella misma hubiese observado la mínima prudencia con que los hombres razonables emplean en sus propios asuntos, necesariamente existió la participación de otro cliente que haya derramado el liquido en el suelo, elemento no obstante su notoriedad no fue advertido por la demandante, quien no atendía en modo alguno a las condiciones y circunstancias del lugar por el que transitaba. Afirma que

CERTIFICO QUE LA PRESENTE COPIA FIEL A SU ORIGINAL
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
* RECOLETA *
RECOLETA
SECRETARIA

no tiene responsabilidad en los hechos y que de igual forma se dispuso la debida atención médica de la denunciante, derivándola a la Clínica Alemana, costeando todos sus gastos médicos.

En cuanto a los fundamentos de derecho, señala que la culpa que se le imputa impone exigencias de previsibilidad no contempladas en nuestro ordenamiento jurídico, pues, la forma como se produjo el derrame en el suelo no era posible de evitar ya que la falta de cuidado con que obró el otro cliente que derramó el liquido de la carne en el suelo, no es un hecho que pueda advertirse instantáneamente por los encargados de limpieza, aun ejerciendo una conducta diligente. A su juicio, la responsabilidad objetiva que se le imputa no es aplicable en la especie ya que el hecho dañoso debe provenir necesariamente de una conducta negligente del proveedor tal como lo establece el artículo 23 de la Ley 19.496, no siendo este el caso. Alega también caso fortuito, no siendo posible preveer que una tercera persona dejara caer el elemento causante del accidente, el que debe haberse producido segundos antes del mismo, de otra manera habría sido presenciado por sus dependientes, los cuales siguen un riguroso y diligente procedimiento de limpieza, no obstante ello, es imposible tener conciencia en todo segundo de cada centímetro del supermercado, lo que en definitiva es exigir una responsabilidad objetiva.

Contestada la demanda, alega principalmente, que la suma exigida como compensación suficiente para resarcir los supuestos perjuicios carecen de asidero y fundamento, que no existe responsabilidad contractual toda vez que no se ha celebrado acto de consumo alguna que la pueda vincular contractualmente con la demandante, y por otra parte tampoco existe responsabilidad extracontractual. Y que la reparación no puede ser superior al daño efectivamente causado como tampoco motivo de enriquecimiento.

La parte por SERNAC ratificó su escrito de fs.45 y 46, y solicita condenar a la parte denunciada por infracción a los artículos 3 inciso primero letra d y 23 de la Ley 19.496.-

3°.- Que en la misma audiencia de estilo las partes rindieron prueba documental, acompañada en autos de fs. 7 a 35 por la denunciante y de fs. 74 a 83 por la denunciada.

CERTIFICO
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
CON FIDELIDAD A SU ORIGINAL
SECRETARIA
RECOLETA

Además se recibe prueba testimonial por la parte denunciante, con la declaración de la testigo doña Guillermina Patricia Medina Hernández.

4°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

5°.- Que ahora de lo expuesto por las partes y que han sometido a la decisión de este Tribunal, fluye que lo controvertido de esta causa consiste en determinar, si a la luz de los artículos 3 d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA**, incurrió en alguna infracción, de acuerdo a las circunstancias descritas en el considerando 1° de este fallo.

6°.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

El primero dispone que “son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.”

En tanto segundo señala que “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**”

7°.- Que, en cuanto a los hechos, debe advertirse, la testigo presencial doña Guillermina Medina Hernández en su declaración de fs. 85 confirma los dichos de la denunciante y que en autos no se ha contradicho por la denunciada y, por tanto, debe tenerse por establecido que doña Aida López Soto acudió el día 10 de abril de 2013, al supermercado Lider y al transitar por el pasillo central se resbaló, como consecuencia de haber pisado aceite que se encontraba derramado, cayendo al suelo, golpeándose su pierna y brazo, del lado izquierdo, y la cabeza.

CERTIFICADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
RECOLETA
SECRETARIA

8°.- Que, de otra parte, en los antecedentes médicos acompañados por la denunciada a fs.74 y sgtes. consta que doña Aida López Soto, fue atendida los días 10 y 14 de abril de 2013 en la Clínica Alemana, cuya consulta detalla “ dolor de cadera y muslo izquierdo por caída a nivel” y a fs. 79, también se aprecia carta de garantía emitida por el mismo supermercado, para garantizar a dicho centro asistencial el pago de los gastos médicos de urgencia en que incurrió la denunciante.

9°.- Que, así las cosas, este Tribunal rechaza lo sostenido por la denunciada al contestar las acciones deducidas en su contra, en cuanto a que no tendría responsabilidad en los hechos denunciados, toda vez que hubo un actuar negligente, al no adoptar las medidas necesarias de seguridad, esto es, señalizar y limpiar el pasillo donde se encontraba el líquido derramado, lo cual claramente constituía un peligro para cualquiera de los clientes que transitaban en ese momento.

10°.- Que, entonces, analizado el mérito de autos, conforme a las exigencias de la sana crítica, este sentenciador, estima que habiendo incurrido la parte denunciada en un actuar negligente por los hechos ocurridos en sus dependencias, le ocasionó un menoscabo a la denunciante, al no brindarle un servicio idóneo y seguro para realizar sus compras, tal como es dable esperar de este tipo de establecimientos comerciales.

11°.-Que de acuerdo a lo razonado precedentemente, este Tribunal tiene la convicción que la conducta de la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, se enmarca en una contravención a los artículos 3 d) y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que los derechos de la consumidora, doña Aida López Soto, han sido vulnerados.

En el marco de una legislación proteccionista de los derechos de los consumidores, la negligencia tratada en esta norma, necesita únicamente de una deficiente calidad del servicio ofrecido, es decir, hay negligencia en estos casos cuando al consumidor no se le entrega el servicio en los términos que era dable suponer de acuerdo a lo pactado y por quien aparenta estar en condiciones de hacerlo fiel y confiablemente. Los consumidores tienen derecho a que sus compras sean seguras y no pongan en riesgo su salud o seguridad. Las empresas



CONFIRMACION

COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA

SECRETARIA

deben responder por las condiciones de seguridad tanto de los productos, como de los locales de venta que están bajo su responsabilidad de manera que no se cause daño alguno ya sea a sus clientes o consumidores. Esto es , por ejemplo, contar con pisos antideslizantes, preocuparse que las instalaciones no representen riesgo para quienes circulan, que existan salidas de emergencia , que los productos estén fijos de manera de no poder caer sobre los clientes, etc. , y de ocurrir algún accidente, las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para que el consumidor reciba atención adecuada.

12°.- Que, así entonces, este Tribunal hará lugar a la denuncia infraccional de autos, sancionado al proveedor de la manera que se indicará en la parte resolutive de este fallo.

13°.- Que en relación a la acción civil intentada a fs.36 y sgtes., por doña Aida López Soto, el Tribunal la acogerá en cuanto toca al daño emergente sufrido por la demandante, correspondiente a los desembolsos de dinero que tuvo que realizar para las atenciones médicas, kinesiológicas, medicamentos, etc., que fueron acreditados en autos, en la suma de \$110.000.- (ciento diez mil pesos)

Ahora, en lo que respecta al daño moral, analizado los antecedentes conforme a la sana crítica, este sentenciador estima que ha quedado suficientemente acreditado el dolor, la angustia, la aflicción física que padeció la señora López para poder recuperar su salud, debiendo asistir a controles médicos, tratamiento kinesiológico, hacer uso de su feriado legal para justificar su ausencia ante su empleador, entre otros aspectos, luego de haber sufrido el accidente en las dependencias del supermercado. El cual justiprecia en la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos)

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 3 d), 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496;

CERTIFICADO DE FIDELIDAD
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
COPIA TIENE SU ORIGINAL
SECRETARIA
RECOLETA

RESUELVO

1.- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs.1 y sgtes., en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, al pago de una multa de 20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales), por haber cometido la contravención aludida en el considerando 11° de este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios promovida de fs. 36 y sgtes., por doña **AIDA DEL CARMEN LOPEZ SOTO** en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, a pagar a la actora la suma de \$610.000.- (seiscientos diez mil pesos), a título de indemnización de perjuicios, reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior de cometida la infracción y el anterior al del pago efectivo de la obligación, con costas.

3.-Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese

Regístrese y archívese, en su oportunidad

Rol N° 124.020-2

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE, SECRETARIA TITULAR

CERTIFICO QUE EL PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

SECRETARIA

124.020

Fojas: 135
Ciento Treinta y Cinco

LOCAL

.A. de Santiago

antiago, tres de septiembre de dos mil catorce.

A fojas 133 y 134, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada.

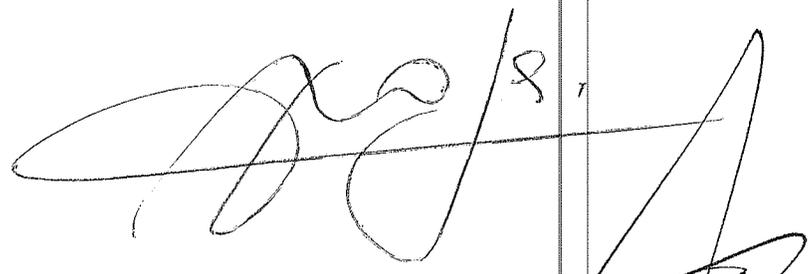
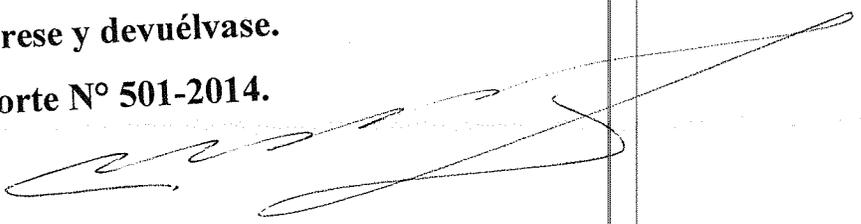
Y teniendo además presente:

Que las alegaciones formuladas por el apelante en relación a la existencia de presuntos vicios procedimentales, resultan extemporáneos por cuanto no se hicieron valer en autos, sino solo con motivo del fallo que se rev , a pesar de lo actuado por el demandado a fojas 64, 71 y 84.

Por lo razonado, **se confirma** la sentencia apelada de veinte de marzo de dos mil catorce, rolante a fojas 105 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 501-2014.

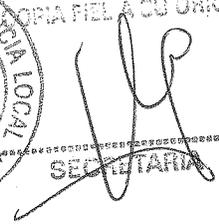


Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la Ministra señora Marisol Rojas Moya y el Abogado Integrante señor José Luis López Reitze.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a tres de septiembre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

CERTIFICO QUE ESTE COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA