Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

Fojas 81

La Florida, cinco de agosto de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 1, rola documento presentado por la parte denunciante.

A fojas 2, 8 y 15, rola demanda civil deducida por PATRICIA LORENA GODOY SALAZAR, comerciante, cédula de identidad 13.045.274-4, y RICHARD ANTHONY MARTINEZ MARTINEZ, supervisor, cédula de identidad 12.638.293-6, ambos domiciliados en calle Yale 6521, Lo Prado, ambos en representación del menor FELIPE SEBASTIÁN MARTINEZ GODOY, en contra de CITY TOYS S.A., representada por MARÍA CORNEJO, ambos domiciliados en Avenida Vicuña Mackenna 6100 local 1003, LA Florida, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 30 de agosto de 2012 alrededor de las 15.30 horas GODOY SALAZAR concurrió al local de la denunciada ubicado en el Mall Florida Center junto a sus tres hijos, Felipe, Javier y Tomás, además de una amiga, Tatiana Manríquez. Al momento de ingresar se solicitó que los menores se descalzaran y los adultos se pusieran un cubre zapatos, sin embargo, al entrar Felipe, menor de 10 años, quien utiliza una silla de ruedas por la existencia de enfermedades que le impiden un desplazamiento normal, le indican que no puede entrar toda vez que silla de ruedas "ensuciaría la alfombra", ante lo que se le señaló al personal que no entraría a la zona de juegos si no que se quedaría junto a ella en la zona de adultos, pero le indicaron que solo podía trasladarlo en brazos toda vez que la silla no podía pasar por la alfombra. Luego de 20 minutos, la funcionaria le dice: "Dice mi jefa que entre con Felipe por la alfombra", pero al intentar ingresarlo, se percata que la rampa está cerrada, por lo que solicita su apertura, pero le señalan que está sellada. Ante esto, se percata que su hijo no podrá ingresar, por lo que su amiga Tatiana se quedó con Felipe en el Hall, mientras ella ingresaba a vigilar sus otros dos hijos que se encontraban en la zona de juegos, donde se quedó hasta alrededor de las 18 horas, mientras su hijo fue de paseo con su amiga.

A fojas 22, rola acta de notificación por cédula de demanda civil a CITY TOYS S.A. por medio de su representante MÓNICA CORNEJO.

A fojas 24, rola documento presentado por la parte de CITY TOYS S.A.

A fojas 30, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte de demandante de GODOY SALAZAR y MARTÍNEZ MARTÍNEZ representados por el abogado CLAUDIO DÍAZ PONCE, y de la parte demandada de CITY TOYS S.A. representada por los abogados RAFAEL PARADA LUCO y MACARENA URETA MERY.

A fojas 36, rola contestación de demanda civil por la parte de CITY TOYS S.A.

A fojas 46, rolan fotografías acompañadas por la parte demandante.

A fojas 47, rola documento acompañado por la parte demandante.

A fojas 48 a 55, rolan documentos presentados por la parte demandada.

A fojas 56 a 60, rolan fotografías acompañadas por la parte demandada.

A fojas 61, rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte de demandante de GODOY SALAZAR y MARTÍNEZ MARTÍNEZ representados por el abogado CLAUDIO DÍAZ PONCE, y de la parte demandada de CITY TOYS S.A. representada por el abogado MACARENA URETA MERY. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 62 a 64, rola prueba testimonial de la parte demandante.

A fojas 64 a 67, rola prueba testimonial de la parte demandada.

A fojas 70, rola impugnación de documentos por la parte demandante.

A fojas 76, rola documento agregado por la parte demandada.

A fojas 80, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa se inició por demanda civil deducida por GODOY SALAZAR y MARTÍNEZ MARTÍNEZ, en representación del menor FELIPE MARTÍNEZ GODOY, en contra de CITY TOYS S.A. por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 30 de agosto de 2012 GODOY SALAZAR concurrió al local de la denunciada ubicado en el Mall Florida Center junto con sus tres hijos, entre ellos Felipe, y una amiga, Tatiana Manríquez, pero al querer ingresar a Felipe, quien debido a diversas enfermedades se moviliza con una silla de ruedas, se le niega el ingreso atendido que dicha silla ensuciaría la alfombra, aun cuando se señala que el menor permanecería en la zona de padres y no en la zona de juegos, atendida su condición. Al insistir y luego de un rato, el personal accedió a dejarla pasar junto a Felipe, sin embargo, la rampa de acceso a la zona de padres estaba sellada, y no podría abrirse, razón por la que Felipe se quedó junto a su amiga Tatiana en la entrada del local de juegos, mientras que GODOY SALAZAR se acercaba a la zona de padres para vigilar a sus demás hijos. Después de un rato Felipe junto a Tatiana fueron a dar un paseo, toda vez que el primero se vio afectado por lo sucedido.

2º) Que la parte de CITY TOYS S.A. contesta la demanda civil a fojas 36, solicitando se rechace fundado en que si bien efectivamente GODOY SALAZAR concurrió con sus tres hijos al local de la denunciada, solo se le manifestó en forma respetuosa por el personal de la empresa que en el caso de Felipe, quien utiliza silla de ruedas, su ingreso debía realizarse de forma de no transitar sobre el piso de goma y alfombra existente, norma que tiene por objeto la conservación de espacios limpios, atendido que en el lugar interactúan menores de 6 meses hasta 5 años de edad, de manera que lo sucedido fue una situación perfectamente normal y razonable, acorde con las exigencias objetivas del establecimiento que fueron explicadas a la demandante. Agrega que la empresa pretende cumplir con la denominada responsabilidad social empresarial, recibiendo gratuitamente a numerosa cantidad de niños a través de instituciones como Almaluz y Fundación del Hospital de San José, por lo tanto, se niega que CITY TOYS S.A. o su personal haya prohibido el ingreso del menor al establecimiento y que tal falsa prohibición se hubiera fundado en la condición de minusvalía del niño. Conjuntamente, interpone excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, toda vez que Felipe Martínez carece de la calidad de consumidor en los hechos denunciados, por cuanto solo ostentaría la calidad de acompañante de su madre en una visita de sus hermanos al recinto, de manera que no existió una relación de consumo entre el menor Felipe y la demandada, requisito para la aplicación de una norma que regula la especial relación entre proveedor y consumidor.

Respecto a la excepción de incompetencia absoluta,

3º) Que cabe hacer presente que CITY TOYS es un empresa que brinda servicios de entretención para menores entre 6 meses y 5 años de edad, según lo señala la propia demandada, debiendo entenderse que tales menores concurren al local acompañados de un adulto, quienes deben cuidarlos. Ahora bien, según ambas partes han expresado, la demandada posee tanto una zona para menores, destinada a los juegos, y una zona para adultos, destinada precisamente para aquéllos que van en compañía de los primeros.

4º) En el caso en cuestión, ha quedado acreditado que GODOY SALAZAR concurría en compañía de sus hijos menores a CITY TOYS S.A. para que éstos utilizaran sus instalaciones y de Felipe, quien por su edad y condición no podía hacer uso del sector de juegos, de manera que debía acceder a la zona de adultos, lo que no se produjo atendida la negativa de la empresa, debiendo Felipe quedarse fuera del recinto en compañía de una amiga de su madre.

5º) Que dentro de la oferta entregada por la empresa demandada se encuentra la posibilidad que la familia pueda concurrir a CITY TOYS para la entretención de los menores entre 6 meses y 5 años, de manera que el resto del grupo familiar pueda esperarlos en esta "zona para adultos", tanto si se tratan de padres, hermanos o tíos. En tal sentido, resultan ser clientes de la empresa no solo aquéllos que hacen uso de la zona de juegos, sino también sus acompañantes, sobre todo considerando que dichos menores no pueden si no ir junto a adultos que los cuidan.

6º) Que Felipe no hizo uso de la zona de juegos de la empresa, sin embargo, atendida su edad, no podía si no concurrir junto a su madre a la zona de adultos, lo que en definitiva no aconteció, pero no por ello deja de ser cliente, en cuanto la oferta brindada por CITY TOYS se dirige a toda la familia, esto es a los menores a quienes van dirigidos los juegos y a sus acompañantes, quienes tienen habilitada una sala especial para el cuidado de los primeros, por lo que solo cabe rechazar la excepción de incompetencia interpuesta.

Respecto del fondo de la acción

7º) Que para acreditar sus dichos la parte de GODOY SALAZAR y MARTÍNEZ MARTÍNEZ acompañó en parte de prueba dos fotografías del local de CITY TOYS del Mall Florida Center a fojas 46, e impresión de página web www.facebook.com de carta publicada por CITY TOYS S.A.

8º) Que la tacha deducida por la parte de CITY TOYS S.A. a fojas 62 será rechazada por cuanto a juicio de este sentenciador, no se reúnen los presupuestos de hecho para dar por acreditar la causal invocada.

9º) Que la parte demandante presentó la declaración de una testigo, KARINA TATIANA MANRIQUEZ CISTERNAS a fojas 62, quien señala que al menor Felipe no lo dejaron entrar al recinto de CITY TOYS porque ensuciaría la alfombra con la silla de ruedas y al explicar que debía ingresar con silla de ruedas atendida su condición, se le indicó que debía tomarlo en brazos, lo que no fue posible por el peso y contextura de Felipe, al insistir, se les hizo esperar largo rato en espera de las instrucciones de la jefa para luego señalarles que la rampa de acceso no se encontraba habilitada.

10º) Que la impugnación de documentos deducida por la parte demandante a fojas 70 serán rechazadas por referirse al valor probatorio que debe asignárseles a los mismos, lo cual constituye una facultad privativa del Juez de la instancia, de acuerdo con las normas de la sana crítica.

11º) Que la parte de CITY TOYS acompañó en parte de prueba documentos a fojas 48 a 55, y fotografías del local de CITY TOYS del Mall Florida Center a fojas 56 a 60.

12º) Que la tacha deducida por la parte de GODOY SALAZAR y MARTINEZ MARTINEZ a fojas 64 será acogida por cuanto la testigo en su calidad de jefa de local fue por medio de quien la empresa se notificó de las acciones de autos, por lo que para estos efectos representa la sociedad, careciendo por ello de la imparcialidad necesaria, de manera que su testimonio no será considerado.

13º) Que la parte demandada presentó en parte de prueba la declaración de una testigo, YASMINA DE LAS MERCEDES VIVANCO JIMENEZ a fojas 66, quien señala haber estado presente al momento en el incidente, por cuanto trabaja como monitora en CITY TOYS.

Expone que la demandante estaba conversando con su compañera de trabajo, quien estaba nerviosa puesto que la primera la grabó con su celular. En ese momento ya habían decidido que Felipe no iba a ingresar al local, quedándose GODOY SALAZAR en el sector alto, mientras el niño junto a una amiga se retiraban. Luego alrededor de las 19 horas volvió el niño por lo que GODOY SALAZAR busca a sus demás hijos y se van. Agrega que no se le impidió el ingreso al menor sino que solo se le pusieron condiciones que dicen relación con la higiene del recinto que consisten en utilizar un cubre calzado, los niños sin zapatos y los coches a pulso, esto es, que las ruedas no toquen el piso.

14º) Que constituyen hechos no controvertidos en la presente causa que GODOY SALZAR concurrió con sus tres hijos al local de CITY TOYS, Felipe, Javier y Tomás, además de una amiga, MANRIQUEZ CISTERNAS, a objeto de usar sus instalaciones, sin embargo, al querer ingresar junto a Felipe, quien utiliza una silla de ruedas, se produjo un incidente que terminó con la decisión de retirar al menor del lugar junto a MANRIQUEZ CISTERNAS.

15º) Que los demandantes alegan que el menor Felipe fue objeto de discriminación por parte de la empresa, atendido que no lo habrían dejado ingresar toda vez que la silla de ruedas ensuciaría la alfombra del recinto y al insistir se le habría dicho que la rampa existente estaba cerrada.

16º) Que la parte de CITY TOYS señala que lo indicado por su personal el día del incidente constituyen normas generales que se le exigen a todos los concurrentes al local y tienen como objetivo preservar la higiene del lugar en beneficio de los menores que allí acuden.

17º) Que el obstáculo, se concluye, para que Felipe no pudiera ingresar a la zona de adultos fue la presencia de la silla de ruedas, vehículo con la que se moviliza atendida su condición de minusválido, y que la madre, GODOY SALAZAR, dada la contextura y peso del niño no pudiese alzarlo a fin de trasladarlo en brazos.

18º) Que supone este sentenciador que la existencia de la rampa en el recinto de CITY TOYS tiene por finalidad cumplir con las normas para entregar acceso precisamente a los discapacitados que como Felipe concurran al recinto, sin embargo, dicha rampa se encontraba bloqueada por razones que la empresa no explicó en el juicio.

19º) Que si bien la empresa alega razones de higiene para impedir el acceso en silla de ruedas del menor, lo que implicaría condiciones de carácter general que no afectarían a solo a Felipe, la verdad es que tales condiciones afectan a todas las personas que poseen la calidad de minusválidos que deben utilizar una silla de ruedas para movilizarse, lo que atenta contra la igualdad de oportunidades que deben otorgarse a los discapacitados y en tal sentido lo entiende CITY TOYS, según consta en declaración efectuada por la empresa en www.facebook.com, cuya impresión fue acompañada a fojas 47 y que no fue objetada por la contraria.

20º) Que resulta evidente que la empresa debe velar por el acceso de todas las personas a su recinto, manteniendo los accesos para discapacitados en uso y en sectores de ingreso que no entren en contradicción con la política de higiene de la empresa porque de otro modo la inclusión de personas discapacitadas resulta ilusoria.

21º) Que tales deberes no fueron cumplidos por CITY TOYS, incurriendo en negligencia, en cuanto puso condiciones de ingreso a una persona que para movilizarse depende de la silla ruedas que utiliza, sin facilitar su acceso de ningún modo, manteniendo, incluso, la rampa bloqueada, debiendo finalmente desistir en su ingreso.

22º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que CITY TOYS S.A. cometió infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será sancionada de acuerdo al artículo 24 de la misma norma.

23º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de CITY TOYS S.A. y los daños provocados al menor Felipe, la demanda civil de fojas 8 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

24º) Que el daño moral, en este caso, radica en la angustia y pena sufrida por el menor Felipe, quien se vio seriamente afectado por la negativa de la empresa a facilitar su acceso, debiendo, en definitiva, desistir de tal intención, tal como lo señala la testigo de fojas 62, sobre todo considerando que durante todo el tiempo en qué se discutió con el personal de la empresa, el menor se encontraba cerca, escuchando todo lo que aconteció, por lo que el daño moral será avaluado en la suma de $1.000.000 (un millón de pesos).-, cantidad que deberá ser reajustada de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengará intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar a la denuncia de fojas 15 y, en consecuencia, se condena a CITY TOYS S.A., representada por MARÍA CORNEJO, a pagar una multa a beneficio fiscal de 15 (quince) U.T.M., por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante legal de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 15, solo en cuanto se condena a CITY TOYS S.A., representada por MARÍA CORNEJO, a pagar a PATRICIA LORENA GODOY SALAZAR y a RICHARD ANTHONY MARTINEZ MARTINEZ o a quien sus derechos representen, la suma de $1.000.000 (un millón de pesos).-, con los reajustes e intereses calculados en la forma contemplada en el considerando 24° del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 11.151-2.012/K.M.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA
JUEZ

Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA,** Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA
SECRETARIO