

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
LAS CONDES

Causa Rol N° 1.961-7-2014

LAS CONDES, quince de septiembre de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fs. 21 y siguientes, don **Juan Luis Ruminado Berríos**, empleado, c.i.n° 13.715.959-7 y doña **Marcela Isabel Herrera Valdivia**, secretaria, c.i.n° 13.461.794-2, por sí, y en representación de su hijo menor de edad don **Sebastián Ignacio Ruminado Herrera**, c.i.n° 21.543.822-8, todos con domicilio en calle Puerto Antofagasta N° 717, comuna de Quilicura, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Falabella Parque Arauco**, representada legalmente por don Arnaldo Meneses, ambos con domicilio en Av. Presidente Kennedy N°5413, comuna de Las Condes, para que sea condenado a pagar la suma de \$13.117.500, correspondientes a \$117.500 por daño directo y a \$13.000.000 por daño moral, costas; **acción que fue notificada a fs. 32 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 10 de agosto de 2013, los denunciantes acudieron junto a sus 4 hijos, menores de edad, al local de Falabella ubicado en el mall Parque Arauco, con el objeto de que éstos eligieran sus regalos del día del niño. Que, mientras se encontraban en el sector de juguetería de la tienda, su hijo Sebastián Ignacio, de 9 años, tropezó con una caja de herramientas que estaba en el piso, a un costado de una motocicleta, cayendo al suelo e hiriéndose su mentón con la punta de

un letrero de Falabella, que se encontraba en el piso envuelto con una mica delgada, con terminaciones con filo y sin ningún tope de protección. Agrega que, lo anterior le provocó una hemorragia, la que fue detenida con ayuda de otro cliente, y posteriormente llegó personal de la tienda, los que derivaron al menor con su madre, en un taxi, que fue pagado por la denunciada, a la Clínica Alemana, donde al menor debieron suturarle el mentón, tanto con puntos internos como externos. Que, con posterioridad, en el último control de la herida, el médico cirujano derivó al menor a un Centro de Manejo de Heridas y Cicatrices, "Kineactual", en atención a que si no se realizaba dicho procedimiento, el menor quedaría con la cicatriz marcada en su mentón, producto de la profundidad de la lesión. Que, atendido lo anterior, se acercaron a conversar con el Jefe de Prevención de Pérdidas y Protección de Activos de la denunciada a fin de que efectuaran el pago del tratamiento, pero éste se negó señalando que todo tratamiento debía ser realizado en Clínica Alemana, ya que sólo con dicha institución tenían un convenio y seguros. Finalmente señalan, que la denunciada, pagó todas las atenciones en Clínica Alemana, incluso los controles posteriores a la atención de urgencia, pero que se negó a pagar el procedimiento posterior recetado por el cirujano plástico de dicha clínica.

A fs. 75 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de los denunciantes y demandantes Ruminado Berríos y Herrera Valdivia, asistidos por su apoderado, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 21 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada Falabella Retail S.A., quien opone excepciones de incompetencia del Tribunal, y en subsidio, contesta las acciones deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 82 y siguientes, la parte denunciante evacúa traslado, formula observaciones a la prueba y acompaña documento.

A fs. 94 y siguientes, se agrega respuesta de Clínica Alemana a Oficio N° 2113/2014 de este Tribunal, mediante la cual adjunta documentos referentes a atención de Urgencia del menor Sebastián Ignacio Ruminado Herrera el día 10 de agosto de 2013.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer los hechos que fundamentan la denuncia y demanda civil de autos:**

**Primero:** Que, la parte denunciada y demandada **Falabella Retail S.A.**, en adelante Falabella, opone la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer la presente denuncia señalando que los hechos que le sirven de base no cabrían dentro del ámbito de aplicación de la Ley del Consumidor, al no tener los denunciantes la calidad de consumidores en los términos del artículo 1° de dicha ley, toda vez que éstos no celebraron con la denunciada ningún acto jurídico de título oneroso. Asimismo, señala que el Tribunal también carecería de competencia, por cuanto lo que en el caso de autos se encontraría en discusión sería una eventual responsabilidad cuasidelictiva civil y no una presunta infracción a la Ley del Consumidor.

**Segundo:** Que, a fs. 82 y siguientes, la parte denunciante señala que la excepción debe ser rechazada por cuanto la seguridad en el consumo que se encuentran obligados los proveedores a entregar a sus clientes, de conformidad con la Ley del Consumidor, no se extiende sólo al consumidor final, sino también a los potenciales consumidores que se encuentran en

vías de efectuar el acto de consumo. Agrega que, no obstante lo anterior, en el caso de autos, ellos, detentan la calidad no sólo de eventuales consumidores, sino que la calidad de consumidor final por cuanto tal como da cuenta documento acompañado en autos, el día y hora del accidente denunciado efectuaron una compra en el local de la denunciada.

**Tercero:** Que, la parte denunciante a fin de acreditar su calidad de consumidor, acompaña a fs. 81 fotocopia de boleta emitida por Falabella Retail S.A. el día 10 de agosto de 2013 a las 20:59 hrs. a nombre de doña Marcela Herrera Valdivia por la suma de \$20.970, pago que se efectuó con tarjeta CMR Visa; documento que no fue objetado por la parte contraria.

**Cuarto:** Que, teniendo presente que el accidente denunciado se produjo al interior del local de la denunciada mientras los denunciantes, junto a sus hijos menores de edad se encontraban efectuando compras, estando todos al interior del local, con el objeto de satisfacer una necesidad de consumo, lo que los hace ostentar a todos la calidad de consumidores, y que dicho acto se materializó con la compra que consta en boleta acompañada, en autos, y teniendo presente además, que la conducta denunciada, se encuentra contemplada en la Ley del Consumidor, este Tribunal debe necesariamente conocer de la acción deducida y rechazar la excepción de falta de competencia absoluta del Tribunal.

**b) En lo Infraccional:**

**Quinto:** Que, la parte denunciante sostiene que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, al vulnerar el derecho de todo consumidor de la seguridad en el consumo y el deber de evitar riesgos para éste, como asimismo, al actuar con negligencia causando un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del servicio prestado, al mantener una caja de

herramientas en el piso, que ocasionó el tropiezo y posterior caída al suelo del menor Sebastián Ruminado Herrera, y un letrero en el piso envuelto con una mica delgada, con terminaciones con filo y sin ningún tope de protección, que ocasionó la herida en el mentón del referido menor.

**Sexto:** Que, al respecto la parte denunciada de **Falabella**, al contestar la denuncia, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496, por cuanto en autos no existe antecedente alguno que acredite un supuesto actuar negligente por parte de Falabella como tampoco el incumplimiento grave de la obligación de prestar un servicio adecuado y seguro a los consumidores. Agrega que, la caída sufrida por el menor Sebastián Ruminado Herrera, se habría producido producto de la imprudencia de sus padres, por cuanto la responsabilidad por el cuidado y supervigilancia del menor corresponde legal y naturalmente a ellos, a cuyo cuidado éste se encontraba al interior de la tienda. Asimismo, señala que, no es efectivo que no se hubiere prestado ayuda eficiente y oportuna por parte de Falabella o sus dependientes ya que se adoptaron todas las providencias necesarias y adecuadas para resguardar la salud del menor, enviándolo en taxi junto a su madre a la clínica y asumiendo la totalidad de los gastos que el accidente ocasionó.

**Séptimo:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió a fs. 76 y siguientes prueba testimonial con la declaración de la testigo Luz Eugenia Fuentes Ramírez, testigo no tachada, legalmente examinada y que da razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, certificado de nacimiento del menor Sebastián Ignacio Ruminado Herrera; **2)** A fs. 2 y 3, set de dos fotografías del menor, momentos después del accidente; **3)** A fs. 4, fotocopia de Memorando de fecha 10 de agosto de 2013 dirigido por el Jefe de Prevención de Pérdidas y Protección de Activos Falabella Parque Arauco don Carlos Tapia Galleguillos, a Clínica Alemana; **4)** A fs. 5 a 9, set de resumen de atención

de urgencia en Clínica Alemana del menor Sebastián Ignacio Ruminado Herrera, del día 10 de agosto de 2013; 5) A fs. 11, fotografía digital de Certificado Médico de fecha 10 de agosto de 2013, emitido por Dr. Erazo; 6) A fs. 12 a 20, set de copias impresas de correos electrónicos entre el señor Carlos Tapia Galleguillos y el denunciante Ruminado Berríos, entre el 12 de agosto y 13 de noviembre de 2013; 7) A fs. 65, 66 y 67, set de tres fotografías tomadas al menor Sebastián Ruminado, una el día del accidente, otra con posterioridad a ese día, y otra con sus hermanos; 8) A fs. 68, fotografía del letrero que ocasionó la herida al menor Ruminado Herrera; 9) A fs. 69, certificado médico emitido por el sicólogo Ricardo Yáñez Elchi en el mes de enero de 2014; 10) A fs. 70, Certificado emitido por doña Claudia Peña Mora, profesora titular de la Unidad Escolar del Hospital Clínico de la Universidad de Chile de fecha 10 de marzo de 2014; 11) A fs. 71, Informe emitido por doña Paulina La Voz, inspectora de la Escuela Básica 97 Teresiana de San Gabriel de fecha 10 de marzo de 2014; documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.

Por su parte, Falabella, rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 72, copia de Memorando de fecha 17 de marzo de 2014 dirigido por el Jefe de Prevención de Pérdidas y Protección de Activos Falabella Parque Arauco don Carlos Tapia Galleguillos a Clínica Alemana, en el cual le señala que asumirá la totalidad de los costos generados por la atención médica del menor Sebastián Ruminado Herrera; 2) A fs. 73, copia impresa de página web de Clínica Alemana respecto de la reserva de hora del menor Sebastián Ruminado para el día 20 de agosto de 2010 a las 17:00 hrs. con el profesional Erazo Cortés; y 3) A fs. 74, copia de Memorando de fecha 10 de agosto de 2013 dirigido por el Jefe de Prevención de Pérdidas y Protección de Activos Falabella Parque Arauco don Carlos Tapia Galleguillos, a Clínica Alemana; **documentos que no fueron objetados en autos.**

**Octavo:** Que, a fs. 94 y siguientes, rolarespuesta de Clínica Alemana a Oficio N° 2113/2014 de este Tribunal, mediante la cual adjunta documentos referentes a atención de Urgencia del menor Sebastián Ignacio Ruminado Herrera el día 10 de agosto de 2013.

**Noveno:** Que, del mérito del proceso, análisis de la prueba presentada en autos, especialmente de los documentos de fs. 4, 5, 6, 7, 8, 9, consistentes Memorando de fecha 10 de agosto de 2013 por el cual la denunciada informa a Clínica Alemana que asume en su totalidad todos los costos generados por la atención médica del menor Ruminado Herrera, comprobante de atención de urgencia de fecha 10 de agosto de 2013 y documentos relacionados con dicha atención, como de las fotografías acompañadas a fs. 2,3, 65, 66 y 67, que dan cuenta de la lesión sufrida por el menor, todo ello permite a esta sentenciadora concluir que el menor Ruminado Berríos efectivamente con fecha 10 de agosto de 2013 sufrió en las dependencias de la tienda Falabella del mall Parque Arauco un accidente que le originó una lesión en su mentón, la que debió ser suturada, accidente que se produjo por la caída del menor sobre un elemento con borde cortante existente en las dependencias de la denunciada.

**Décimo:** Que, teniendo presente lo anterior, como asimismo el hecho que la denunciada desde un principio se hizo cargo, tanto del traslado del menor a un centro asistencial, como del pago de los gastos médicos de la atención de urgencia como los surgidos con posterioridad, y teniendo presente, además, que la denunciada no rindió prueba tendiente a acreditar el cumplimiento cabal de su obligación de entregar seguridad en el consumo, todo ello permite a esta sentenciadora tener por cierto lo señalado por la parte denunciante, en cuanto a que la caída del menor se produjo debido a la existencia de un elemento extraño en el piso del local de la

denunciada, que hizo al menor Ruminado Berríos tropezar y caer sobre un letrero con bordes cortantes existente en el lugar.

**Décimo Primero:** Que, lo anterior, permite concluir que la parte denunciada Falabella Retail S.A., incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia causando un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del servicio prestado, al mantener elementosen el piso (caja de herramientas y letrero), obstruyendo la libre circulación, con los peligros que ello puede ocasionar, como asimismo, al mantener elementos con filo sin las protecciones adecuadas.

**Décimo Segundo:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia de fs. 21 y siguientes interpuesta en contra de Falabella Retail S.A.

**c) En el aspecto civil:**

**Décimo Tercero:** Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por la parte denunciante, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 21 y siguientes en contra de Falabella Retail S.A. y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

**Décimo Cuarto:** Que, la parte denunciante demandó por concepto de daño directo la suma de \$117.500, correspondiendo dicha suma a \$50.000 por gastos de traslados del menor a la clínica para sus controles, y



a \$67.500 por costos de inicio de tratamiento kinésico a que debe someterse el menor, y que no fueron asumidos por la denunciada.

**Décimo Quinto:** Que, al respecto, teniendo presente que lo demandado por concepto de inicio de tratamiento kinésico a que debe someterse el menor producto de la cicatriz que le produjo el accidente de autos, se encuentra justificado con la documental de fs. 18 a 20, y que no consta en autos que dicha suma hubiere sido pagada por la parte denunciada, el Tribunal acoge lo solicitado por dicho concepto. Que, en lo que respecta a lo demandado por gastos de traslado del menor a la clínica, el Tribunal lo rechaza por no encontrarse acreditado en autos su procedencia y monto.

**Décimo Sexto:** Que, en consecuencia, Falabella deberá pagar a la parte demandante la suma de \$67.500 por concepto de daño directo.

**Décimo Séptimo:** Que, en relación a lo solicitado por la parte demandante por concepto de daño moral, esto es la suma \$13.000.000 que señala se desglosa en \$7.000.000 a favor del menor Ruminado Herrera y en \$3.000.000 para cada uno de los padres del menor, el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que tanto el referido menor como sus padres, efectivamente, sufrieron un menoscabo moral que se define en este caso como todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, tales como dolores físicos, burlas de sus compañeros y trauma psicológico, en el caso del menor, y sentimiento de impotencia y frustración frente al dolor sufrido por su hijo y posteriores incomodidades, en el caso de los padres, lo que da cuenta de la existencia de un menoscabo moral, razón por la cual se acoge la demanda civil por este concepto regulándose la indemnización que por concepto de daño moral debe pagar **Falabella Retail S.A.** los demandantes en la suma única y total de \$2.500.000.

**Décimo Octavo:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en los considerandos precedentes deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de Julio de 2013, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3 letra d), 23, 27, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Falabella Retail S.A., sin costas.

b) Que, se condena a **Falabella Retail S.A.**, representada legalmente por don Arnaldo Meneses, a pagar una multa de **15 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículo 3 d) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

c) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 21 y siguientes en contra de **Falabella Retail S.A.**, representada legalmente por don Arnaldo Meneses, obligándosele a pagar la suma única y total de **\$2.567.500** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo octavo del presente fallo, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVASE** en su oportunidad.

*Cecilia Villarroel Bravo*

**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

*[Handwritten signature]*