

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 828-7-2014

LAS CONDES, tres de octubre de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 10 y siguientes, don **Jorge Eduardo Montero Mujica**, abogado, con domicilio en Paseo Ahumada N° 131, oficina 808, Santiago, en representación de doña **Gloria Juana Gutiérrez Estay**, jubilada, con domicilio en Av. Cristóbal Colón N° 3.934, depto. 86, Las Condes, 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 **Cencosud Retail S.A.**, representada, para estos efectos, por don José Garrido Henríquez, ambos con domicilio en Av. Presidente Kennedy N° 9.001, local J-502, comuna de Las Condes, para que sea condenado a pagar la suma de \$93.516.414, correspondientes a \$13.516.414 por daño directo y a \$80.000.000 por daño moral, costas; **acción que fue notificada a fs. 23 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 13 de octubre de 2013 a las 14:00 hrs. aproximadamente, doña Gloria Gutiérrez acudió, junto a su cónyuge, don Enrique García, a almorzar al local de propiedad de la denunciada llamado "Rincón Jumbo", del mall Alto Las Condes. Que, mientras su representada se dirigía con su bandeja de almuerzo desde la caja hacia una de las mesas de la primera planta del local, pisó una poza de líquido derramado en el piso del local, lo que provocó que cayera al suelo y sufriera una fractura pretrocantérica de la cadera derecha. Que, luego de la

caída, llegó un paramédico del supermercado Jumbo, la que la asistió y que, al advertir la severidad de la lesión, ordenó el traslado de la señora Gutiérrez a la urgencia de la Clínica Alemana, previa autorización de la subgerencia del local Jumbo. Agrega que, el traslado a la clínica debió hacerse en el automóvil del cónyuge de la señora Gutiérrez y que a la clínica fueron acompañados por una empleada de Jumbo, para que efectuara los trámites de ingreso a la urgencia. Finalmente señala, que debido a la caída y al hecho de que sufre de osteoporosis, la denunciante debió quedar hospitalizada para ser operada de urgencia, siendo dada de alta el día 21 de octubre de 2013, y que al momento de presentarse la denuncia aún debe caminar con bastones.

A fs. 142 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante Gutiérrez Estay, quien ratifica denuncia y demanda civil de fs. 10 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada Cencosud Retail S.A., quien opone excepción 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. 151 y siguientes, la parte denunciante evacúa traslado y objeta documentos.

A fs. 155 y siguiente, la parte de Cencosud Retail S.A. objeta documentos.

A fs. 158 y siguientes, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante Gutiérrez Estay y la asistencia del apoderado de la parte denunciada Cencosud Retail S.A., rindiéndose la prueba testimonial que rola en autos.

A fs. 174 y siguientes, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de los apoderados de las partes y del absolvente José Pablo Garrido Henríquez, gerente del local denunciado.

A fs. 180, se lleva a efecto audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de los apoderados de las partes.

A fs. 206 y siguientes, la parte denunciada Cencosud Retail S.A. acompaña documentos.

A fs. 207, se agrega Informe Médico Legal N° 1468-2014 de fecha 14 de mayo de 2014 que cita a doña Gloria Juana Gutiérrez Estay a pericia traumatológica.

A fs. 209 y siguientes, se agrega respuesta de Clínica Alemana a Oficio N° 1292/2014 de este Tribunal, mediante la cual adjunta antecedentes y ficha clínica de doña Gloria Juana Josefa Gutiérrez Estay.

A fs. 241 y siguientes, la parte denunciante formula observaciones a la prueba.

A fs. 254, se agrega complemento de Informe Médico Legal N° 1468-2014.

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 **Cencosud Retail S.A.**, en adelante Cencosud, 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 los hechos en que se fundan las acciones deducidas se refieren a un accidente y a los supuestos perjuicios derivados de ello, por lo que en el caso de autos lo que estaría en discusión sería una eventual responsabilidad cuasi delictiva civil y no una presunta infracción a la Ley del Consumidor.

Segundo: Que, a fs. 151 y siguientes, la parte denunciante señala que la excepción debe ser rechazada, con costas, por cuanto sería evidente ña existencia de la relación de consumo entre la denunciante y denunciada, ya que la señora Gutiérrez al momento del accidente portaba una bandeja con productos del Rincón Jumbo, los que fueron pasados por caja, y que el hecho que los productos hayan sido pagados por su cónyuge, no desvirtúan la relación de consumo que se originó entre la denunciante y Cencosud.

Tercero: Que, teniendo presente que el accidente denunciado se produjo al interior del local de la denunciada mientras la denunciante junto a su cónyuge se encontraban comprando y prontos a consumir en el local, productos que constituirían su almuerzo, es decir, con el objeto de satisfacer una necesidad de consumo, lo que, hace a ambos detentar la calidad de consumidores, y que dicho acto se materializó con el pago que efectuó el cónyuge de la denunciante, y teniendo presente además, que la conducta denunciada y la falta de seguridad en el consumo denunciada en autos, se encuentra contemplada y sancionada 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 cuanto a tachas:

Cuarto: Que, a fs. 158 y siguientes, la parte denunciada de Cencosud formula tacha de inhabilidad para declarar en contra de los

testigos presentados por la denunciante doña Herta Naya Encina Jara y doña Gina Gloria Gutiérrez Baremer, basando la tacha en contra de la primera en lo dispuesto en el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, y de la segunda en el N° 1 del mismo artículo.

Quinto: Que, teniendo presente que, consta de los propios dichos de las testigos, que una es amiga de la parte que la presenta y la otra es sobrina de ella, condiciones que objetivamente les restan imparcialidad y objetividad, el Tribunal acoge las tachas deducidas en su contra.

c) En lo Infraccional:

Sexto: Que, la parte denunciante sostiene que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra d), 12 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 poza de agua o de líquido sobre el piso, al parecer, de piedra pizarra, sin que fuera limpiada oportunamente, ocasionando que la denunciante Gutiérrez Estay, al pisar la poza, resbalara y cayera al suelo, sufriendo una seria lesión, en la especie una fractura de su cadera derecha.

Séptimo: Que, al respecto la parte denunciada de **Cencosud**, al contestar la denuncia, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496, por cuanto en primer lugar la denunciante carecería de legitimidad activa y, en segundo lugar, en autos no existiría antecedente alguno que acredite un supuesto actuar negligente por parte de Cencosud como tampoco el incumplimiento grave de la obligación de prestar un servicio adecuado y seguro a los consumidores. Agrega que, la caída sufrida por la denunciante se debe a su propia imprudencia o a un caso fortuito por cuanto, no es efectivo que al momento del accidente hubiere

existido líquido en el suelo, como tampoco que no se hubiere prestado ayuda eficiente y oportuna por parte de Cencosud o sus dependientes. Finalmente señala que, el auxilio prestado por el personal de Cencosud se debió a motivos humanitarios, sin que ello configure un reconocimiento de responsabilidad, y que conforme a las reglas sobre carga de la prueba, es la denunciante quien debe acreditar legalmente que la causa de la caída se debió a alguna acción u omisión de Cencosud o de sus dependientes.

Octavo: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió a fs. 145 y siguientes prueba testimonial con la declaración de los testigos Liriza Janet Muñoz Lázaro y Omar Guillermo Rodrigo Barrera Fajardo, testigos no tachados y legalmente examinados, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, boleta de arriendo de catre clínico por un mes emitida por Acemed Spa por \$50.000, y boleta de honorarios de kinesiólogo a domicilio correspondiente a 10 sesiones, por la suma de \$200.000; **2)** A fs. 2, boleta emitida por la Casa del Enfermo por la suma de \$6.320, y boleta emitida por Biomed por la suma de \$15.300; **3)** A fs. 3 y 4, set de 4 boletas emitidas por Fasa Chile entre el 21 y 29 de octubre de 2013; **4)** A fs. 5, bono de atención ambulatoria del médico Andrés Valenzuela Acevedo de fecha 4 de enero de 2014 por \$5.240; **5)** A fs. 6 y 7, boleta electrónica emitida por Clínica Alemana con fecha 30 de diciembre de 2013 por la suma de \$45.000, correspondiente a atención médica; **6)** A fs. 8 y 9, mandato judicial otorgado por escritura pública por doña Gloria Juana Josefa Gutiérrez Estay a don Jorge Eduardo Montero Mujica de fecha 25 de octubre de 2013; **7)** A fs. 63 a 74, set de 12 fotografías del local de la denunciada denominado “Rincón Jumbo”; **8)** A fs. 75 a 78, set de 4 fotografías de la denunciante, de fecha 4 de diciembre de 2013; **9)** A fs. 79 a 120, historia clínica y documentos relativos a hospitalización, operación y atenciones de la denunciante en Clínica Alemana; **10)** A fs. 121, orden de atención en Clínica Alemana otorgada

por don Julio Pérez por cuanta de Cencosud Retail S.A., Jumbo Alto Las Condes, para la atención de la denunciante, y orden de primera atención otorgada por la subgerente de turno de Cencosud Retail S.A.; 11) A fs. 122 a 124, autorización de salida de la denunciante de Clínica Alemana; 12) A fs. 125 a 130, certificados médicos, informes y recetas emitidos a nombre de la denunciante, que tienen su origen en tratamiento de la denunciante producto de caída materia de autos; 13) A fs. 131, receta médica de fecha 9 de noviembre de 2013 emitida a nombre de la denunciante; 14) A fs. 133 a 134, boleta emitida por Clínica Alemana con fecha 9 de noviembre de 2013, por la suma de \$2.268; 15) A fs. 136, contrato de arriendo celebrado por la denunciante con Acemed con fecha 21 de octubre de 2013 por catre clínico; 16) A fs. 136, boleta de custodia de Vestuario de Paciente de fecha 13 de octubre de 2013 emitida por Clínica Alemana; 17) A fs. 137, certificado de matrimonio de la denunciante; y 18) A fs. 138, copia impresa de página web de Jumbo relativa a la seguridad en sus locales, de fecha 30 de diciembre de 2013; **documentos de los cuales los signados con los números 9, 10, 11, 12, 15 y 18 fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte, Cencosud rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 139 a 141 y 203 a 205, copia de Informe de Investigación de Accidente de Personas realizado por el Depto. de Prevención y Riesgos de fecha 13 de octubre de 2013, que describe el accidente sufrido por al denunciante; 2) A fs. 181 a 200, copias de 4 facturas emitidas por Clínica Alemana a nombre de Cencosud Retail S.A., de gastos que se generaron con ocasión del accidente denunciado por la suma total de, las que fueron pagadas; y 3) A fs. 201 y 202, fotocopia de 2 órdenes de atención emitidas y firmadas por Jumbo Kennedy; **documentos de los cuales sólo el signado con el número 1) fue objetado por la parte contraria.**

Noveno: Que, respecto a la objeción documental plateada por la partes, el Tribunal teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica, y teniendo presente que del análisis de estos no aparece que merezcan duda respecto de su integridad y autenticidad rechaza las objeciones de fs. 151 y ss. y 155 y siguientes.

Décimo: Que, a fs. 209 y siguientes, se agrega respuesta de Clínica Alemana a Oficio N° 1292/2014 de este Tribunal, mediante la cual adjunta antecedentes y ficha clínica de doña Gloria Juana Josefa Gutiérrez Estay.

Décimo Primero: Que, finalmente en lo que a materia probatoria se refiere a fs. 174 y siguientes, rola audiencia de absolución de posiciones en la que el absolvente don José Pablo Garrido Henríquez, gerente del local denunciado, señala que efectivamente la denunciante sufrió una caída al interior del local denominado “Rincón Jumbo”, de propiedad de la denunciada, pero que dicha caída, luego de efectuadas las investigaciones pertinentes, se produjo debido a que perdió el equilibrio, y que al caer se derraman los productos líquidos que portaba. Agrega que, el auxilio prestado a la denunciante corresponde al protocolo que tiene Cencosud cada vez que se atiende a un cliente que sufra algún problema dentro del local, sin necesidad que el accidente se haya producido por responsabilidad de Cencosud.

Décimo Segundo: Que, del mérito del proceso, análisis de la prueba presentada en autos, dichos de las partes, y especialmente de los documentos de fs. 75 a 78, 79 a 120, 121, 139 a 141, y 200 a 205, consistentes en fotografías de la denunciante que dan cuenta de la existencia de una operación de cadera derecha, órdenes de atención en Clínica Alemana emitidas por la denunciada para la atención de la denunciante, historia clínica de la denunciante, facturas emitidas a nombre de Cencosud por gastos que se generaron con ocasión del accidente denunciado, todo ello permite a esta sentenciadora concluir que

efectivamente la denunciante el día 13 de Octubre de 2013, cuando se disponía a almorzar al interior del local de la denunciada “Rincón Jumbo” y portaba una bandeja con su almuerzo sufrió una caída que le originó una fractura petrocantérica de su cadera derecha.

Décimo Tercero: Que, teniendo presente la efectividad de la caída de la denunciante al interior del local de la denunciada corresponde a este Tribunal determinar si ésta se produjo por la existencia de una poza al interior del local que hizo resbalara, o si como alega la denunciada se produjo por su propia imprudencia o por un caso fortuito.

Décimo Cuarto: Que, teniendo presente lo anterior, y que la carga de la prueba en orden a acreditar que la caída sufrida por la denunciante tuvo su origen en la conducta negligente y descuidada de la denunciada, al, supuestamente, mantener líquido en el piso del local, corresponde a la parte que alega dicha situación, esto es a la denunciante, es necesario analizar la prueba rendida por la actora.

Décimo Quinto: Que, del análisis de la prueba rendida por la denunciante, no se advierte que exista prueba alguna que acredite la existencia de líquido en el piso al momento de la caída de la denunciante o alguna otra circunstancia que pusiere en riesgo su seguridad en el consumo. Ello por cuanto, los testigos presentados por la denunciante, son sólo testigos de oídas respecto a la dinámica y circunstancias en que se produjo el accidente denunciado, por lo que no constituyen prueba suficiente para acreditar lo anterior, y la prueba documental rendida, tampoco da cuenta de la existencia de dicho líquido como tampoco de que no existieran las condiciones de seguridad en el consumo adecuadas al momento del accidente.

Décimo Sexto: Que, por el contrario, la denunciada, a fin de desvirtuar dicha afirmación acompaña a fs. 139 a 141 y 203 a 205, Informe de Investigación de Accidente de Personas realizado por el Depto. de

Prevención y Riesgos de Cencosud de fecha 13 de octubre de 2013, que describe el accidente sufrido por el denunciante, y en el cual se acompaña declaración de testigo que señala que la denunciante perdió el equilibrio y que debido a eso cayó, que al momento de la caída no existía líquido en el piso, y que el líquido existente en forma posterior correspondía a compota que se derramó al momento de la caída y que la denunciante llevaba en la bandeja.

Décimo Séptimo: Que, lo anterior concuerda con lo expuesto por el gerente del local denunciado, al momento de absolver posiciones.

Décimo Octavo: Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, y lo resuelto en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que en autos no se advierte que la parte denunciada hubiere incurrido en conducta que pudiere revestir el carácter de infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Décimo Noveno: Que, el hecho que la denunciada se hubiere hecho cargo de la atención de urgencia de la denunciante como de los gastos que se produjeron en Clínica Alemana, no son suficientes para adjudicar a ésta responsabilidad en los hechos denunciados, por cuanto tal como señaló el representante de la denunciada, ello obedece a protocolo de la empresa frente a accidentes sufridos en sus dependencias, y en el caso de autos al hecho que la denunciante ingresó a urgencia de Clínica Alemana por orden y cuenta de Cencosud, por lo que debió asumir frente a la Clínica los gastos de la denunciante.

Vigésimo: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida en contra de Cencosud Retail S.A. a fs. 10 y siguientes de autos.

c) En el aspecto civil:

Vigésimo Primero: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Cencosud Retail S.A., no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 10 y siguientes de autos.

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 Cencosud Retail S.A., sin costas.

b) Que, se acogen las tachas deducidas a fs. 158 y siguientes.

c) Que, no ha lugar a la denuncia interpuesta a fs. 10 y siguientes de autos.

d) Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 10 y siguientes en contra de **Cencosud Retail S.A.**, representada legalmente por don José Pablo Garrido Henríquez, sin 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.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.