

PROCESO N°15.775-2014- JCM.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Seis de Enero del año Dos Mil Quince.-

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia formulada por doña ANA ANTONIA VERGARA RIGO- RIGHI, en contra de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A., representada legalmente por don HERNAN VEGA MOLINA por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

A fs.7 rola demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña ANA ANTONIA VERGARA RIGO- RIGHI, en contra de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A., representada legalmente por don HERNAN VEGA MOLINA, solicitando el pago de los perjuicios que valora la suma de \$250.000.- por daño emergente y \$35.000.000.- por daño moral, más reajustes y costas Demanda notificada a fs.30 vta. ;

A fs.14 rola impresión de certificado de lesiones;

A fs.15 y 16 rola detalle de atención de urgencia;

A fs.17 rola detalle indicaciones para el paciente casa;

A fs.18 y 19 rola reporte de accidentes;

A fs.20 rola fotocopia de certificado de Ana Vergara;

A fs.21 rola Solicitud exámenes /Farmacia Venta Ambulatorias;

A fs.22, 24 rola bono de atención ambulatoria;

A fs.23 rola boleta de ventas y servicios;

A fs.25 rola Informe médico;

A fs.26, 27 y 43 rola Estado de cuenta oficial;

A fs.41 rola reporte de accidentes;

A fs.42 rola ficha de atención;

De fs.44 a fs.53 rola Reglamento para el Transporte y Transito de personas en la red de Metro;

A fs.54 rola contesta querella y demanda civil;

A fs.62 rola correo electrónico;

De fs.63 a fs.6 rola resumen solicitud de Trabajo N°385116;

De fs.67 a fs.69 rola nómina inscritos al 30 de Septiembre de 2014, Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Registro de instaladores, mantenedores y certificadores de ascensores, tanto verticales como inclinados o funiculares montacargas y escaleras o rampas mecánicas;

A fs.70 rola comparendo de contestación y prueba donde se rindió prueba testimonial, y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

1º.-Que la parte de doña ANA VERGARA dedujo tacha de inhabilidad en contra del testigo don ROBERTO EDUARDO VILLAGRAN RODRIGUEZ;

2º.-Que la tacha se funda en la causal N°4 y 5 del art. 358 del Código de Procedimiento Civil ya que son inhábiles para declarar los criados domésticos o dependientes de la parte que los presente y los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio;

3º.-Que la parte de METRO S.A. solicita el rechazo de la tacha porque el testigo tomó conocimiento o ha suscrito algún documento en relación a los hechos denunciados, por lo que viene a ser un testigo instrumental que puede ser de mucha utilidad al momento de la resolución de SS;

4º.-Que el testigo manifiesta que se desempeña como ingeniero en finanzas presta servicios para el METRO S.A.;

5º.- Que el documento de fs.62 consta que es don ROBERTO EDUARDO VILLAGRAN RODRIGUEZ, jefe de Servicio al Cliente de Metro S.A. por lo que su testimonio en dicha calidad es relevante para formar convicción en este sentenciador;

6º.- Que por lo expuesto en el considerando precedente deberá rechazarse la tacha deducida en su contra;

7°.- Que la parte de doña ANA VERGARA también dedujo tacha de inhabilidad en contra de la testigo doña MARCELA DEL PILAR BARRERA ARAYA;

8°.-Que la tacha se funda en la causal N°4 y 5 del art. 358 del Código de Procedimiento Civil ya que son inhábiles para declarar los criados domésticos o dependientes de la parte que los presente y los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio;

9°.-Que por las mismas razones expuestas en los considerandos precedentes respecto del testigo don ROBERTO EDUARDO VILLAGRAN RODRIGUEZ, el Tribunal procederá a rechazar la tacha opuesta en contra de la testigo doña MARCELA DEL PILAR BARRERA ARAYA;

EN CUANTO AL FONDO:

1°.-Que doña ANA ANTONIA VERGARA RIGO- RIGHI, denunció a EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A., representada legalmente por don HERNAN VEGA MOLINA, , por haber este último infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2°.- Que la infracción se hace consistir en la deficiente prestación del servicio para los pasajeros del METRO, conducta sancionada en el Art. 23 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;

3°.- Que la parte denunciada negó los cargos formulados en su contra, señalando que:

- a) La querellante sufrió un accidente el día 14 de Mayo de 2014 en un ascensor en la Estación Universidad de Chile de Metro SA.;
- b) El accidente que relata la querellante en ningún caso ha sido consecuencia ni ha tenido su origen en alguna acción u omisión negligente de Metro S.A.;

- c) Metro es una empresa de transporte público que cuenta con todas las normas de seguridad que exige la Ley y para ello ha adoptado todas las medidas que eviten accidentes a los pasajeros o usuarios mediante avisajes sonoros y afiches;
- d) En cuanto a las situaciones como la de autos, inmediatamente el Jefe de Estación o paramédicos en su caso deben efectuar los primeros auxilios, se efectúa un informe del accidente, procedimiento que su representada efectuó y luego la querellante fue trasladada en ambulancia hasta la Clínica Dávila en compañía de una ejecutiva de la Oficina de Atención a Clientes;
- e) La causa directa del accidente sufrido por la querellante, fue un hecho que escapa absolutamente del deber de cuidado de su representada, toda vez que el ascensor se encontraba en perfectas condiciones, no existiendo ninguna infracción ni mucho menos negligencia por parte de Metro S.A.;

4°.- Que la querellante, para acreditar los hechos en que funda su presentación rindió prueba documental consistente en:

Impresión de certificado de lesiones de fs.14;
Detalle de atención de urgencia de fs.15 y 16;
Detalle indicaciones para el paciente casa de fs.17;
Reporte de accidentes de fs.18 y 19;
Fotocopia de certificado de Ana Vergara de fs.20;
Solicitud exámenes /Farmacia Venta Ambulatorias de fs.21;
Bono de atención ambulatoria de fs.22, 24;
Boleta de ventas y servicios de fs.23;
Informe médico de fs.25;
Estado de cuenta oficial de fs.26, 27 y 43;
Reporte de accidentes de fs.41;
Ficha de atención de fs.42;

5°.- Que la querellada para desvirtuar los cargos formulados en su contra presentó prueba documental consistente en:

Reporte de accidentes de fs. 41;
Ficha de atención de fs.42;
Reglamento para el Transporte y Transito de personas en la red de Metro de fs.44 a fs.53;
Correo electrónico de fs.62;
Resumen solicitud de Trabajo N°385116 de fs.63 a fs.66;

Nómina inscritos al 30 de Septiembre de 2014, Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Registro de instaladores, mantenedores y certificadores de ascensores, tanto verticales como inclinados o funiculares montacargas y escaleras o rampas mecánicas de fs.67 a fs.69;

6°.- Que la querellante además presentó a los testigos doña CECILIA GLADYS VERONICA TAPIA HERMOSILLA y a don JOAQUIN IGNACIO FERNANDEZ GORIGOYTIA;

7°.- Que doña CECILIA GLADYS VERONICA TAPIA HERMOSILLA manifiesta que fue testigo presencial del accidente el que ocurrió a mediados de mayo del año 2014 en la Estación Metro Universidad de Chile que sale de calle Serrano y en el ascensor que hay allí, alrededor de las 17:00 horas vio que el ascensor subía y bajaba y alguien después lo detuvo y allí vio a la señora que estaba ensangrentada, le salía sangre de su cabeza de ahí la tomó un joven que no sabe si era el jefe de estación y no la vio más . Le dio su nombre y teléfono. El ascensor tenía algo que se le había caído, como en el techo. No vio a personas con uniforme ni distintivo y que se identificara como jefe de guardia;

8°.- Que el testigo don JOAQUIN IGNACIO FERNANDEZ GORIGOYTIA manifiesta que fue testigo presencial del accidente el que ocurrió a mediados de mayo de 2014, en la Estación de Metro Universidad de Chile, como a las 17:00 hrs. en el ascensor en el nivel menos 1. Se encontró con la señora Ana Vergara quien estaba ensangrentada producto del accidente en el

cual se le cayó el cielo del ascensor, que es de aluminio. Luego vio que se la llevó alguien, a quien no pudo identificar. Lo único que puede asegurar es que vio a la señora en el piso menos 1, ensangrentada;

9º.- Que la parte de METRO S.A. presentó a los testigo don ROBERTO EDUARDO VILLAGRAN RODRIGUEZ y a doña MARCELA DEL PILAR BARRERA ARAYA;

10º.-Que el testigo don ROBERTO EDUARDO VILLAGRAN RODRIGUEZ manifiesta que tiene conocimiento en su calidad de jefe de Servicio al Cliente de los hechos denunciados. Sabe que la señora que levantó la demanda el día 14 de mayo de 2014 en la Estación Universidad de Chile, denunció que había sufrido un accidente, denunció la situación y pidió asistencia, encontró al personal de la Estación implementó los protocolos que se tiene para estos casos que van en apoyo directo a la persona que supuestamente se vio afectada, como por ejemplo prestar primeros auxilios ser atendida por un paramédico del Metro, llamado de emergencia a la ambulancia.-

La afectada fue trasladada a la Clínica Dávila con una ejecutiva de atención de cliente y ese gasto fue pagado por Metro S.A. y se le explicaron las condiciones del seguro y se le llamó por teléfono para ver su estado.

La denunciante no tomo contactó con METRO S.A. y no formularon ningún reclamo y tampoco ocuparon ni activaron el Seguro de Pasajeros del Metro.

Repreguntado acerca del plazo para ser efectivo el seguro que METRO S.A. son 60 días de corrido y se cuentan desde el día en que la persona aduce que le sucedieron los hechos o el accidente y de ahí tienen hasta un año para presentar solicitudes o boletas de reembolso, lo que fue informado debidamente a la querellante en el documento " reporte de accidente" y que con respecto a la hora exacta del accidente a el no le consta que hubiera un accidente en el METRO , lo que sabe es consecuencia de la denuncia de una persona, doña ANA VERGARA y que las personas que la atendieron fueron MARCELA BARRERA y JACOB HEINZ quienes se desempeñan como ejecutiva de atención de cliente y jefe de estación de METRO quien la atendió y posteriormente, el paramédico;

11°.- Que la testigo doña MARCELA DEL PILAR BARRERA ARAYA manifiesta que el día 14 de Mayo de 2014 como a las 18:00 hrs. llamaron a la oficina de atención de cliente de la Estación Moneda indicando que había una persona que habría tenido un accidente en uno de los ascensores de la Estación Universidad de Chile y que fueran a acompañar a la persona accidentada y se dirigió a la Estación allí fue a la sala y había una señora que estaba acompañada de la supervisora del Servicio y del Jefe de Estación. La señora tenía un corte en la cabeza y estaban esperando que llegara el paramédico. La señora no quiso que la tocaran y se la llevaron en silla de ruedas a la Clínica Dávila donde la ingresaron de urgencia e hizo el papeleo para que la atendieran de hecho firmó un pagare a su nombre sin inconvenientes. Esto fue hasta las 19:30 hrs.;

12°.-Que el Tribunal apreciando el mérito de la prueba documental y testimonial rendida en autos debe dar por establecido los siguientes hechos:

- a) Que la denunciante sufrió un accidente en la Estación del Metro Universidad de Chile, específicamente en el ascensor;
- b) Que como consecuencia del accidente sufrió una herida cortante en la cabeza;
- c) Que el accidente fue reportado por METRO de Santiago según consta a fs.18;
- d) Que la denunciante recibió atención médica con fecha 14 de Mayo de 2014 según documento de fs.42;
- e) Que los testigos relatan que el accidente se produjo por desprendimiento del cielo del ascensor;
- f) Que el ascensor ubicado en la Estación de Metro Universidad de Chile al día 25 de Abril de 2014, en mantención preventiva se encontraba conforme, según consta fs.65;

13°.-Que comparando la declaración de los testigos de la denunciante con lo consignado en el informe de mantención preventiva, existen versiones diferentes ya que el informe da cuenta que los cielos fueron revisados entonces no se explica porque habrían caído sobre la denunciante, ocasionándole una lesión, tal como relata el testigo doña CECILIA GLADYS

VERONICA TAPIA HERMOSILLA, ya que el testigo JOAQUIN IGNACIO FERNANDEZ GORIGOYTIA señala que lo único de lo que está seguro es que vio a la señora en el piso menos uno, ensangrentada;

14°.-Que el Tribunal apreciando el mérito de la prueba rendida en autos y en atención específicamente a lo declarado por los testigos tanto de la denunciante como denunciada debe dar por establecido que las lesiones sufridas por doña ANA ANTONIA VERGARA RIGO- RIGHI fueron una consecuencia de la deficiente mantención de los ascensores del Metro, ubicado en la Estación Metro Universidad de Chile, sin que pueda determinarse exactamente como se produjeron estas;

15°.-Que aunque la denunciada empresa METRO S.A. haya efectuado la mantención preventiva de este ascensor por terceros, no puede excusarse de su responsabilidad frente a los pasajeros, quienes confían en el buen estado de las instalaciones y servicios anexos de las estaciones de Metro tales como son sus ascensores, produciéndose un accidente al interior de uno de estos;

16°.-Que por lo expuesto EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A., representada legalmente por don HERNAN VEGA MOLINA, debe ser condenada al pago de una multa por infracción al art.3 y 23 de la Ley 19.496

17°.- Que a fs.7 doña ANA ANTONIA VERGARA RIGO- RIGHI dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A., representada legalmente por don HERNAN VEGA MOLINA, solicitando el pago de los perjuicios que valora la suma de \$250.000.- por daño emergente y \$35.000.000.- por daño moral, más reajustes y costas;

18°.-Que para acreditar los perjuicios sufridos por daño directo la demandante acompañó:

Solicitud exámenes /Farmacia Venta Ambulatorias de fs.21;

Bono de atención ambulatoria de fs.22, 24;
Boleta de ventas y servicios de fs.23;
Estado de cuenta oficial de fs.26 y 27

19°.-Que en mérito de los documentos acompañados el Tribunal regula la indemnización de perjuicios en la suma de \$250.000.-;

20°.-Que el Tribunal también procederá a regular una indemnización del daño moral atendido que con el documento de fs.27 consistente en Certificado médico en que se consigna por la facultativa " STRESS POSTTRAUMATICO" con medicamentos recetados en forma permanente, que el accidente ocurrido en la estación del Metro afectó gravemente el estado anímico de la demandante por lo que se regula la indemnización por daño moral en la suma de \$500.000.-;

21°.- Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadística;

22°.- Que con respecto de las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso, que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en la Ley 15.231; Arts. 1, 9, 11, 14, 17, 18, 23, 24 y 28 de la Ley 18.287, arts 1, 21, 23, 24 ,27,50 y siguientes de Ley 19.496

SE DECLARA:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

Que se rechazan las tachas opuestas en contra de los testigos don ROBERTO EDUARDO VILLAGRAN RODRIGUEZ y de doña MARCELA DEL PILAR BARRERA ARAYA;

EN CUANTO AL FONDO:

EN MATERIA CONTRAVENCIONAL:

Que se acoge la denuncia formulada por doña ANA ANTONIA VERGARA RIGO- RIGHI, en contra de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A., representada legalmente por don HERNAN VEGA MOLINA y se le condena a pagar una multa de 10 UTM por infracción a la Ley 19.496;

EN MATERIA CIVIL:

Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por doña ANA ANTONIA VERGARA RIGO- RIGHI, en contra de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A., representada legalmente por don HERNAN VEGA MOLINA, sólo en cuanto que se condena a la demandada a pagar a la demandante, la cantidad de \$250.000.-, por concepto de daño directo, y \$ 500.000.- por concepto de daño moral dentro del quinto día de ejecutoriado el fallo, reajustada de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor, a contar de la fecha de la notificación de la demanda y hasta el pago efectivo, considerándose como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que se notificó la demanda y como último índice, el del mes calendario anterior al mes en que se efectúe el pago y con costas;

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DICTADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE
POBLETE.-
SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-



