



Copiapó, veintisiete de diciembre de dos mil dieciséis

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 10 rola denuncia infraccional presentada por don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación quien en uso del derecho que le otorga el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 interpone denuncia infraccional en contra de la empresa **RENDIC HERMANOS S.A.**, Rol Único Tributario N° 81.537.600-5, representada legalmente por don **ROOSBELT ARAYA**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Chacabuco N° 231, por haber infringido los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 inciso 1° de la ley 19.496. Señala como fundamento de la denuncia que el Servicio al cual representa tomó conocimiento a partir de un reclamo efectuado ante esa entidad por doña **ANGELI MARIETA SOTO PEREZ** con fecha 28 de septiembre de 2015 como consta del Formulario N° R2015C556281, que el día 11 de septiembre la reclamante había concurrido al establecimiento de la denunciada alrededor de las 20:00 horas con el objeto de efectuar algunas compras, que estando dentro del local se desprendió del techo un fierro golpeándola en el pómulo derecho para posteriormente caer en su pie izquierdo. Que la consumidora fue asistida en una primera instancia por un técnico paramédico dispuesto por el establecimiento, que por la condición en que se encontraba y su gravedad fue derivada a la Clínica Atacama sin embargo los gastos derivados del accidente fueron costeados por su hija. Que atendido lo descrito la consumidora presentó un reclamo ante el Sernac y al ser requerida la empresa respondió que la consumidora debía acercarse con los documentos para hacerle el reembolso respectivo. Señala el denunciante que la caída desde el techo de un objeto contundente es un grave atentado a la seguridad del consumidor y que por otra parte, el reembolso de gastos médicos que ofreció la empresa proveedora en nada altera el hecho que infringió un derecho básico, esto es, la falta de seguridad en el consumo y en razón de lo anterior, por un imperativo legal precede a denunciar el hecho para que sea resuelto por el tribunal. Sostiene que la denunciada infringió el artículo **3 letra d)** ya que no cumplió con su deber de brindar seguridad a la consumidora, siendo ese deber el correlativo al derecho básico e irrenunciable de todo consumidor a la seguridad en el consumo, encontrándose radicado en el patrimonio del proveedor a causa de la relación de consumo existente entre éste y la consumidora básica. Más adelante señala que el giro de la denunciada no solo consiste en celebrar contratos de compraventa con quienes acuden a él y adquieren productos, sino además, como una obligación inherente al contrato de consumo se encuentra la seguridad que debe darse a los clientes que concurren a las dependencias de

fs. ochenta y nueve / 89



dicho local comercial, entre otras. Que la actividad de la denunciada constituye una globalidad compuesta por servicios de venta y una serie de servicios anexos respecto de los cuales la tienda también tiene la calidad de proveedora, configurándose las obligaciones de seguridad. Que de esta manera resulta plenamente aplicable la ley 19.496, restando solo determinar si la empresa cumplió o no con los deberes que el citado cuerpo normativo establece. Que el deber de seguridad al que se encuentra sometido el proveedor denunciado no satisface el estándar de diligencia al que se encuentra obligado, de esta manera, considerando lo expuesto se debe arribar a la conclusión que el proveedor denunciado no ha observado el estándar de diligencia exigido por la ley toda vez que la caída del objeto desde el techo del local del supermercado directamente al cuerpo de la consumidora, evidencia falta de mantención, quedando de esta manera en evidencia que la denunciada no ha cumplido el deber de seguridad al que se encuentra obligada, resultando responsable por los hechos ocurridos. Sostiene que habiéndose acreditado la existencia de la obligación de seguridad de la contraria, sobre ésta recae la carga de probar la extinción de dicha obligación. Al referirse a la infracción del artículo **3 letra e)** el denunciante sostiene que dada la disparidad fáctica en la relación de consumo que afecta la igualdad jurídica de las partes, la normativa jurídica de protección al consumidor establece la obligación de reparación en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas. Sobre la infracción al **artículo 12** el denunciante argumenta que dicha norma obliga a la denunciada a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor la prestación del servicio. Que es un derecho del consumidor tener la adecuada seguridad en el consumo y protección de la salud, que al no observar el estándar mínimo de protección ha incumplido las condiciones de seguridad inherentes al contrato de consumo, destacando que la relación de consumo se configura por el hecho de haberse encontrado la persona al interior del Supermercado donde se produjo el accidente. Y sobre la infracción al artículo **23 inciso 1º** menciona que dicha norma resulta infringida toda vez que el proveedor, exhibiendo un actuar negligente prestó un servicio deficiente en su seguridad, causándole además un significativo menoscabo a la consumidora; que resulta evidente que la denunciada no cumplió el deber de cuidado al que se encuentra obligada, incurriendo en un actuar culpable y en razón del cual debe resultar responsable. Solicita por último se le aplique al infractor por cada una de las disposiciones infringidas la multa máxima a que se refiere el artículo 24 de la Ley 19.496. Por último señala, que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 A será competente para conocer la materia el Juzgado de Policía Local. Por el Primer Otrosí,

acompaña documentos consistentes en: **a)** formulario único de atención; **b)** copia simple del reclamo ante el Supermercado efectuado por la consumidora; **c)** respuesta de la denunciada de fecha 15 de octubre de 2015; **d)** copia simple de gastos médicos en los que incurrió la consumidora en la Clínica Atacama y, **e)** copia de la Resolución afecta N° 127 de fecha 17 de noviembre de 2016 donde consta su nombramiento como Director Regional del Sernac, agregándose los documentos de fojas 1 a fojas 9. Por el Segundo Otrosí y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 solicita se le tenga como parte en la causa. Por el Tercer Otrosí designa abogado patrocinante y confiere poder a doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE** y por el Cuarto Otrosí, solicita designación de receptor ad-hoc, resolviéndose la presentación con fecha 30 de noviembre de 2016 a fojas 18. **2)** A fojas 21 y a petición de la denunciante se designa nuevo receptor ad-hoc. **3)** A fojas 22 el receptor designado hace presente que el nuevo representante de la denunciada es don **MARIO OSSANDON**. **4)** A fojas 23 la apoderada de la denunciante realiza una presentación, en lo principal señala el nuevo representante de la denunciada y por el otrosí solicita se fije nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida a fojas 24; **5)** a fojas 25 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica que las partes no concurrieron a la audiencia decretada; **6)** A fojas 29 la apoderada de la denunciada previo desarchivo solicita se fije nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida a fojas 30. **7)** A fojas 34 atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado la denuncia del Sernac a la denunciada. **8)** A fojas 5 don **MARIO OSSANDON CORROTEA**, representante para estos efectos de la denunciada designa abogado patrocinante a don **MARCOS FUENTES JORQUERA** a quien confiere poder conjuntamente con la habilitada de derecho **KAROL PESENTI FUENTES**. **9)** A fojas 43 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de las apoderadas de ambas partes, la apoderada del Sernac ratifica la denuncia deducida en lo principal de fojas 10 y solicita que se acoja en todas sus partes, con costas. La denunciada acompaña minuta escrita de contestación, la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 37 a fojas 42, y observando el tribunal que se opuso como primera defensa la falta de legitimación activa del Sernac, lo que constituye una excepción dilatoria, confiere traslado suspendiéndose la audiencia. **10)** De fojas 44 a fojas 51 se agrega escrito del Sernac evacuando el traslado conferido; **11)** De fojas 54 a fojas 59 sentencia que falla la excepción deducida la que es rechazada, con costas. **12)** A fojas 62 se dicta resolución mediante la cual se fija nueva fecha para la continuación de la audiencia. **13)** A fojas 67 se lleva a efecto la continuación de la audiencia con la asistencia de las apoderadas de ambas

9- noviembre 2016 / 91



partes, y resolviendo el Tribunal lo pendiente de la minuta agregada a fojas 37, a lo principal tiene por contestada la denuncia y al otrosí confiere traslado a la objeción documentaria. No se produce conciliación, recibíendose la causa a prueba, fijándose el punto sustancial, pertinente y controvertido. La denunciante ratifica los documentos individualizados en el primer otrosí del libelo de fojas 10 los que se tienen por acompañados con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, y en la audiencia acompaña documentos consistentes en copia de las fotos que muestran las imágenes de lo ocurrido a la consumidora y copia simple de la cedula de identidad de esta última, teniéndolas el Tribunal por acompañadas con citación. La parte denunciada no rinde prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. La denunciante solicita se despache oficio a la denunciada para que remita copia del libro de reclamos año 2015 específicamente aquella parte en que consta el reclamo efectuado por la consumidora **ANGELI SOTO PEREZ** relacionado con el accidente ocurrido el día 11 de septiembre de 2015, petición que es acogida por el Tribunal despachándose el oficio N° 2323/ 2016 que en copia se agrega a la causa a fojas 69; **14)** A fojas 70 la apoderada de la denunciante evacua el traslado conferido a la objeción documentaria teniéndolo el Tribunal por evacuado, quedando de resolver la objeción en la sentencia definitiva conforme consta de la resolución dictada a fojas 74; **15)** A fojas 78 el representante de la denunciada informa la imposibilidad de poner a disposición del Tribunal la pieza correspondiente al libro de reclamos del año 2015 ya que éste se extravió, pero que una de las dependientes del establecimiento le manifestó que atendió el caso de la Sra. **SOTO PEREZ**, que la acompañó a la clínica donde fue diagnosticada con lesiones leves, que la persona afectada nunca colocó un reclamo en el libro respectivo por el evento sucedido y que se le indicó que si llegase a tener secuelas posteriores se acercara a la empresa para darle el apoyo médico o farmacológico que requiriera, lo que no ocurrió. **16)** De fojas 80 a fojas 83 la apoderada del Sernac efectúa una presentación mediante la cual hace presente una serie de consideraciones de hecho y de derecho para un mejor acierto al asunto debatido al momento de dictarse sentencia. **17)** A fojas 86 la Srta. Secretaria del Tribunal certifica la inexistencia de diligencias pendientes en la causa. **18)** A fojas 87 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECION DOCUMENTARIA DEDUCIDA POR LA DENUNCIADA.

PRIMERO: Que, en lo principal de la objeción de fojas 37 la parte denunciada objeta todos los documentos acompañados por la contraria, por tratarse de copias y no de documentos originales.

SEGUNDO: Que, se confirió traslado a la denunciante quien lo evacuó a fojas 70 solicitando el rechazo de la incidencia por carecer de fundamento. Sostiene que la objeción se sustenta en el artículo 303 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, norma que trata sobre las excepciones dilatorias, específicamente la excepción de litis pendencia la que no hace referencia a la objeción de documentos por lo que no es posible determinar si la incidentista se refiere a la objeción contenida en el artículo 342 o en el artículo 346 ambos del Código de Procedimiento Civil, careciendo la objeción de fundamento legal, por lo que debiera ser rechazada. Más adelante y para el evento que se considerara que la objeción planteada tiene causa legal argumenta, que ésta se limita a señalar que los documentos consisten en copias y no en originales por lo que no constituyen plena prueba, que sin embargo esta causal no existe en nuestro derecho como causal de objeción de documentos toda vez que las causales de objeción son, inexactitud tratándose del artículo 342, y falsedad o falta de integridad tratándose del artículo 346, procediendo por ende que la objeción deducida sea rechazada.

TERCERO: Que, para resolver la incidencia es menester tener presente que el artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local señala que en este tipo de juicios los hechos y los medios de prueba - entre los cuales se encuentran los documentos - son apreciados por el Juez de acuerdo a las normas de la sana crítica. De ello se concluye que no son aplicables a este procedimiento las normas de objeciones documentarias propias de un sistema de prueba legal tasada.

CUARTO: Que, aun cuando se estimare que son aplicables las normas reguladoras de la prueba, para que prospere la objeción la parte denunciada debió indicar los hechos o elementos que constituirían en los instrumentos acompañados por la denunciada una efectiva causal de objeción, motivo por el cual se rechazará el incidente tal como se expondrá en la parte resolutive de la sentencia.

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

Op. no vltima y sus / 73



QUINTO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 10 rola infraccional presentada por don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación en contra de **RENDIC HERMANOS S.A.** por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letras d) y e); 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Funda su denuncia en las consideraciones de hecho y de derecho referidas en la parte expositiva de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEXTO: Que, en lo principal de la minuta de fojas 37 la apoderada de la denunciada contesta la denuncia interpuesta en su contra, en primer lugar alega como defensa la falta de legitimación activa de la denunciante, excepción que fuera rechazada por resolución dictada a fojas 54 y siguientes. Como segunda defensa alega la inexistencia de responsabilidad legal de su representada. Sostiene que no hubo incumplimiento de RENDIC HERMANOS S.A a sus obligaciones como proveedor de bienes, sostiene que no hubo infracción a las disposiciones legales citadas por la denunciante, que no se indica de que manera pudo la denunciada infringir el artículo 3º letra d) de la ley 19.496 limitándose a señalar que en la prestación de un servicio se ha de velar por la seguridad del consumidor y que en ello la denunciada habría fallado al permitir que un objeto cayera del techo lo que evidenciaría una falta de mantención del local. Que sin embargo sería la primera vez que un hecho similar ocurre en el establecimiento, tratándose de un hecho fortuito ya que es imposible prever que una pieza de metal pudiera caer desde el techo máxime si se considera que el inmueble tiene 500 metros cuadrados de techumbre. Que además la denunciada prestó todos los auxilios a la víctima inmediatamente de ocurrido el accidente, demostrándose así que no se incurrió en incumplimiento a la norma citada sin que pueda imputársele responsabilidad. Respecto del literal e) del artículo 3 de la misma ley que se refiere al deber de todo proveedor a reparar los resultados de un incumplimiento de sus obligaciones, el denunciante incurre en una imprecisión ya que siempre fue la voluntad de su mandante reembolsar los gastos en que se incurrió, siendo la propia víctima quien se negó a realizar las gestiones necesarias para ello, y tal negativa no puede ser empleada como un argumento para su parte, reiterando que conforme lo dicho se dio fiel cumplimiento a las obligaciones contenidas en las letras d) y e) del artículo 3 de la Ley 19.496. Refiriéndose a la aplicación del artículo 12 de la misma ley señala que esta disposición no se habría vulnerado, ya que los hechos que sirven de sustento a la denuncia constituyen un caso fortuito estando siempre



la denunciada dispuesta a efectuar los reembolsos que la afectada solicitara, habiendo de esta manera dado cumplimiento a los términos y condiciones que le impone su calidad de prestador del servicio, habiendo hecho todo cuanto estuvo a su alcance para disponer de las medida de seguridad y protección a los consumidores para asegurarles un consumo seguro y sin riesgo. Por último, refiriéndose a la aplicación del inciso 1º del artículo 23 la apoderada de la denunciada señala que la denuncia es imprecisa al analizar la norma y explicar la manera en que ésta habría sido infringida. Sostiene que existen suficientes evidencias que probarán que su mandante actuó con apego estricto al estándar de comportamiento que exige el artículo 44 del Código Civil, disponiendo de todos los medios de seguridad y aplicando toda suerte de procedimientos y políticas de seguridad para la protección de los consumidores.

SEPTIMO: Que, para acreditar la denunciante los fundamentos de la acción infraccional acompañó los siguientes documentos: **a)** A fojas 1 reclamo N° E2015C556281 de fecha 28 de septiembre de 2015 efectuado por doña **ANGELI MARIETA SOTO PÉREZ** al Sernac, señalando la nula disposición de la denunciada RENDIC HERMANOS S.A. para responsabilizarse por un accidente que sufrió al interior del supermercado ubicado en calle Chacabuco esquina Chañarillo ya que mientras se disponía a adquirir comida para servirse en el establecimiento cayó desde el techo del local un fierro golpeándole el pómulo derecho de la cara para finalmente caerle en el pie izquierdo siendo trasladada a la clínica Atacama, no obstante lo cual los remedios y los gastos posteriores de traslado debieron ser costeados por su hija desentendiéndose la empresa del grave problema suscitado. Que efectuó un reclamo escrito ante la empresa el que ingresó con el numero 12401594 sin haber obtenido una respuesta, que a la fecha del reclamo interpuesto ante el Sernac ha debido gastar una suma cercana a los \$150.000 en medicamentos y traslados, solicitando que la empresa se responsabilice e indemnice los perjuicios ocasionados; **b)** De fojas 2 a 3 reclamo efectuado con fecha 14 de septiembre de 2015 por la denunciante en el libro de reclamos de la empresa narrando los mismos hechos descritos en la presentación efectuada ante el Sernac y a los que se hace alusión en la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fojas 10; **c)** A fojas 4 carta respuesta enviada por la Gerencia del Servicio al Cliente de la empresa Rendic Hermanos S.A. al Sernac solicitándose que la reclamante Sra. Soto Pérez se acerque al establecimiento con los documentos respaldatorios a objeto de gestionar el reembolso de los gastos en que debió incurrir a consecuencia del accidente, y que en relación a la solicitud de indemnización, rechazan el

9. novena y cinco / 95



reclamo; **d)** De fojas 5 a fojas 7 datos del servicio de urgencia de la Clínica Atacama de fecha 11 de septiembre de 2015 a las 15:17 horas, consignándose que la paciente ANGELI SOTO PÉREZ mantenía lesiones cutáneas consistente en un edema perimaleolar izquierdo sin impotencia funcional, se relata el accidente, y se ordena una radiografía en el pie izquierdo, reposo laboral y controles, en el detalle de la cuenta se indica como monto total a pagar la suma de \$41.189; **e)** A fojas 8 nombramiento del denunciante como Director Regional del Sernac de Atacama. **f)** A fojas 65 fotocopias de una fotografía que muestran un pie presuntamente, de la afectada, el que se observa hinchado también muestran un pedazo de metal que fue aquel que golpeó a la víctima en la mejilla y luego el pie izquierdo.

OCTAVO: Que, la denunciada no acompaña prueba documental.

NOVENO: Que, ninguna de las partes rindió prueba testimonial.

DECIMO: Que, de la prueba aportada por la denunciante y analizada en el considerando séptimo se acreditó que el día 11 de Septiembre de 2015 a las 13:45 horas doña **ANGELI MARIETA SOTO PEREZ** concurrió a la sección de comidas del establecimiento de nombre de fantasía Unimarc, que mientras esperaba su turno para adquirir lo que iba a consumir cayó desde el techo del local un trozo pequeño de fierro el cual le golpeó el pómulo izquierdo del rostro y posteriormente el pie izquierdo provocándole lesiones. Que fue atendida de inmediato por un paramédico del local y luego trasladada a la Clínica Atacama donde debió esperar hasta las 19:00 horas para ser atendida; que la empresa no pagó los gastos en que debió incurrir, que al reclamar la consumidora ante el Sernac, la denunciada contestó y no negó el hecho, limitándose a peticionar que la víctima se acercara al establecimiento con la documentación respaldatoria de los gastos incurridos en su tratamiento y certificado de alta otorgado por el médico a objeto de gestionar el reembolso.

DECIMO PRIMERO: Que, el argumento de la querellada en el sentido que la causa del accidente es el resultado de un caso fortuito encontrándose fuera de su capacidad preverlo y evitarlo teniendo en consideración que se trata de una techumbre de alrededor de 500 metros cuadrados necesariamente deberá ser desestimada ya que es obligación de todo proveedor efectuar mantenciones al recinto que administra a objeto de evitar que el público asistente sufra accidentes como el acontecido a la Sra. SOTO PEREZ, al no hacerlo actúa con negligencia e inobservancia al deber de profesionalidad que

9. noviembre y 8.3/96



le impone la norma e incurre en infracción al artículo 3 letra d) y 23 inciso 1º ambos de la ley 19.496, Sobre Protección a los derechos de los Consumidores, por lo mismo se le sancionará en la forma que se indicará en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) 23, 24, 50 A, 50B 50C, 50D de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, apreciando los antecedentes probatorios conforme a las normas de la sana critica tal como lo ordena el articulo 14 de la ley 18.287

SE RESUELVE:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCION DOCUMENTARIA

1º Que **SE RECHAZA** la objeción de documentos deducida por la denunciada en el primer otrosí de la minuta agregada a fojas 37.

II.- EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL

2º Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida por el Sr. Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor don **EDUARDO MARIN CABRERA** por lo principal de la presentación de fojas 10, en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **RENDIC HERMANOS S.A.**, persona jurídica de su giro representada por don **MARIO OSSANDON CORROTEA**, ambos domiciliados para estos efectos en esta ciudad calle Chacabuco N° 231, al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo de la multa, por haber infringido el articulo 3 letra d) y 23 inciso 1º de la ley 19.496 al actuar negligentemente en la mantención del recinto denominado Supermercado Unimarc ocasionando el accidente en que resultó lesionada doña **ANGELI MARIETA SOTO PÉREZ**. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada o quien lo reemplace o subroge en sus funciones, por vía de sustitución o apremio, **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

3º Que la denunciada deberá pagar las costas de la causa.

NOTIFIQUESE

6. no ver y de etc / 9;



Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN** Juez del
Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO**
KTEISHAT, Secretaria abogado.