REGISTRO DE SENTENCIAS
30 ENE. 2018
REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, diecinueve de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Don Gonzalo Bartolomé Luco Vergara, profesor, domiciliado en avenida Gabriela Mistral N°0950, de Temuco, interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor Supermercado Unimarc, razón social Rendic Hermanos S. A., representada por don Héctor Ortega Layana, ambos con domicilio en calle Caupolicán N°191, de Temuco, la que funda en que el día 5 de octubre de 2016, aproximadamente a las 14:15 horas, ingresó al supermercado Unimarc, por el acceso orientado a León Gallo, a través de la puerta corredera automática de una hoja móvil de vidrio, se dirigió al cajero automático y retiro dinero, avanzó lentamente hacia la puerta por la que había ingresado, guardando su tarjeta en su billetera, avanzando hacia la mampara, iba mirando su billetera y cuando levanta la mirada para salir siente un tremendo golpe en su rostro, sintió mucho dolor, sus lentes volaron y logró contenerse tapando su rostro con sus manos, y cuando las separa vio que estaban llenas de sangre: Sus lentes saltaron lejos y se rompieron, mira y ve que la mampara de vidrio estaba cerrada y mientras permanecía en pie con sus manos llenas de sangre, por la herida, mira la puerta automática del supermercado y recién se estaba abriendo, pero lentamente y con dificultad.

Agrega que el impacto fue de tal magnitud, que le generó una hemorragia nasal y bucal, quedó mareado. Mirando nuevamente hacia la puerta corredera automática, notó que la puerta al estar cerrada no se distinguía si estaba abierta o cerrada, no tenía ningún distintivo que advirtiera la existencia de un vidrio, era transparente.

Se dirigió hacia un guardia, para pedir ayuda, le exigió que llamara urgente al administrador; el guardia no reaccionó a prestarle ayuda, sino que se puso a informar por radio sobre el accidente. Luego avanzo, gritó pidiendo que alguien lo atendiera y prestara ayuda, ya que la hemorragia no se detenía y era importante; sin embargo, nadie de las personas del supermercado Unimarc le prestó ayuda. Envista de ello ingresó a una tienda de llaves, que se encuentra dentro del supermercado, e ingresó. Una señora que se encontraba en el lugar le facilitó una toalla de papel. Se dirigió al mesón de atención al cliente pidiéndole ayuda a una señorita, para que le facilitara con urgencia un botiquín de primeros auxilios, respondiendo que no tenían. Luego apareció un funcionario del Supermercado que lo llevó a un baño, donde no había papel higiénico y tenía una higiene deficiente.

Indica que el administrador no apareció. El funcionario que le atendió le dijo que dejara un reclamo en el libro respectivo. Luego llegó la srta del mesón con algodón, agua oxigenada y una bolsa con hielo, la cual se puso

inmediatamente. Consultó a un funcionario si lo podían llevar a un centro asistencial, manifestó que no hacían eso, porque no tenían protocolos. Tuvo que volver a sacar dinero para cargar el celular, descansó un poco y pidió el libro de reclamos, el cual estampó, dejando constancia de la nula ayuda y el mal estado de la puerta automática corredera.

Expresa que se le acercó una persona que le señaló que no era la primera persona que se estrellaba en esa puerta. De hecho, los guardias, en conocimiento del mal estado de la puerta automática corredera de ingreso y salida del recinto y de la falta de mantención de ellas, para evitar que, después de su accidente pasara lo mismo, dejaron la puerta abierta de manera permanente, reconociendo así, tácitamente, que la mampara no estaba funcionando de manera adecuada.

Posteriormente se retiró del lugar y les dijo que debían hacerse responsables, ya que esa puerta no funciona, no abre ni cierra con la precaución ni el tiempo adecuado y al ser de vidrio debería tener al menos adhesivos al centro para distinguir si estaba cerrada o abierta.

Luego, relata hechos posteriores al incidente, como lo es su concurrencia al Hospital Clínico Mayor y las consecuencias médicas de su accidente.

Indica, además, que con posterioridad al accidente, el día 7 de octubre, concurrió al Supermercado, donde lo atendió el sr. Sebastián Buchett, quien estaba informado de la situación y le mostró su celular con la grabación del incidente, indicándole que como no había comprado nada no podían hacerse responsable por los daños, señalando que había consultado con el gerente zonal, quien le responderá a la brevedad, señalándole que debía llevar las boletas de gastos que generó el accidente. En definitiva, señala que el Supermercado no se hizo responsable.

En cuanto al derecho, invoca los artículos 3 letra d), 23 inciso primero y 45 inciso " de la ley 19.496, que reproduce, solicitando que se aplique a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la misma ley.

A fojas 26, don Fernando Andrés Belmar Jara, abogado, por la querellada, contesta señalando en primer término, que los hechos consignados en la querella no constituyen infracción a la ley 19.496. Luego señala que la ley, en su artículo primero establece que es su objetivo "normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a estas materias".

Indica, que en la regulación sustantiva, en el artículo 2° establece que las disposiciones de esa ley se aplican a "los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones

legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Expresa que, el artículo 3° al establecer los derechos y deberes básicos del consumidor, lo hace en consideración **al ámbito de aplicación** de dicha normativa legal y no a cualquier situación que se pudiera dar entre proveedor y consumidor.

En cuanto a la letra d) establece el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, se extiende al "deber de los proveedores de garantizar la inocuidad de los bienes y servicios que introducen al mercado o que prestan a los consumidores" (Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. Francisco Fernández Fredes. Lexis Nexis).

Agrega que, tal materia se encuentra regulada expresamente en los artículos 44 a 49 de la Ley 19.496, que contempla situaciones relacionadas con los productos que ofrece el proveedor, situación absolutamente diversa a la expuesta en la querella de autos, que corresponde a una situación típica de **responsabilidad extracontractual**, que está amparada por la legislación común en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

Por otra parte, el derecho a ser indemnizado, contemplado en la letra e) del artículo 3° corresponde centrarlo exclusivamente en el derecho a ser resarcido "por los perjuicios sufridos a consecuencia del **incumplimiento** del proveedor (Misma obra antes citada).

Señala que, lo ocurrido en el interior del supermercado el día 5 de octubre de 2016 nada tiene que ver con la relación proveedor-consumidor, pues del mismo tenor de los perjuicios que se reclama, resulta evidente que ellos son de diversa índole de los que se pueden reclamar bajo el amparo de la ley 19.496.

El artículo 23 señala que se comete la infracción en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, lo que en este caso no existió.

En segundo término, alega que el actuar de su representada en todo momento ha sido ajustado y conforme a derecho.

Indica que, no obstante no existir una relación consumidor- proveedor, el querellante fue atendido oportunamente por el encargado de turno del supermercado, don David Jaramillo, ofreciendo las primeras ayudas luego de ocurrido el accidente.

Por otra parte, objetivamente, su representada no tiene responsabilidad alguna en los hechos denunciados, toda vez que **el propio querellante no fue prudente al momento de salir del supermercado**, pues debió haber esperado que se abriera la puerta al salir, cuestión que NO hizo.

Destaca que las puertas del supermercado pueden funcionar de modo automático con dos sensores de movimiento, los cuales le indican o le dan la señal al motor para que genere la apertura y un timer o temporizador que acciona el cierre. La acción se puede revertir si el sensor capta un movimiento dentro del área de cobertura. Estos sensores de movimiento se ubican sobre la(s) puerta(s), tanto en el interior como en el exterior.

En el modo manual, los sensores se desactivan y el motor no queda energizado eléctricamente, es decir funciona en forma neutral. Por lo tanto se pueden mover fácilmente para abrir o cerrar las puertas.

En el caso de la entrada en cuestión, ésta no posee una puerta con doble hoja, las cuales se abren desde el centro hacia los costados, sino que posee una puerta con una sola hoja que se abre desde un extremo a otro (mirado desde el interior, de derecha a izquierda). Se debe considerar que una puerta de una hoja recorre una distancia mayor, entonces requiere de más tiempo para su apertura completa.

En consecuencia, no se configura infracción alguna a la ley del consumidor, ajustándose el obrar de su representada en todo momento a derecho, por lo que, en definitiva solicita el rechazo de la querella en todas sus partes con costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1°) Que, don Gonzalo Bartolomé Luco Vergara interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra de Supermercado Unimarc, Rendic Hermanos S. A., que funda en que el día 5 de octubre de 2016, aproximadamente a las 14:15 horas ingresó al local de la denunciada, ubicado en calle Caupolicán N°191, de esta ciudad, por la entrada orientada a calle León Gallo, con el fin de sacar dinero del cajero automático, al salir se golpeó en su rostro contra la puerta corredera de vidrio que regula el ingreso y salida del supermercado, causándole dicho hecho lesiones severas, puerta que estaba cerrada, percatándose además que dicha puerta no tenía ningún distintivo que advirtiera la existencia de un vidrio. Estima infringido lo dispuesto en el artículo 3° letra d), 23 inciso primero y 45 inciso segundo.

2°) Que, la querellada ha solicitado el rechazo de la querella, en primer término porque el actor no realizó ningún acto de consumo y por tanto no le es aplicable la normativa y en segundo término porque no existe responsabilidad del supermercado, ya que el propio querellante no actuó con prudencia al salir del establecimiento, pues debió esperar que se abriera la puerta.

3°) Que, en cuanto al primer fundamento de exculpación de la querellada, esto es que no hubo relación de consumo, en verdad el establecimiento cuenta

con la oferta de servicio de un cajero automático, que se encuentra al interior del mismo, por lo que quien ingresa a dicho local lo hace en la calidad de consumidor.

4°) Que, la prueba rendida acerca de la forma en que ocurrió el hecho denunciado está constituida por la grabación de las cámaras de seguridad del supermercado, que muestran cómo funciona la puerta por la que pretendió salir el querellante, que es la misma por la que ingresó. Dicha grabación se examinó en audiencia decretada al efecto, dejándose constancia en el acta respectiva que una persona de sexo masculino ingresa a las 14:09 horas, se dirige al cajero que se encuentra al interior del supermercado, retirándose a las 14:11 horas, golpeando con su rostro la puerta de vidrio en el momento que dicha prueba iniciaba su apertura. Asimismo, se dejó constancia que la puerta se abría y cerraba normalmente antes y después del incidente.

Además, se acompañó un video por el querellante y demandante en donde aparece una grabación que hace un acercamiento hacia la puerta de vidrio, la que permanece en el primer instante sin abrir, apreciándose que luego se abre. Asimismo, la señalada puerta no tiene cinta o señalética de seguridad.

5°) Que, en la relación de los hechos, en lo pertinente, el actor ha señalado en su querella que "avanzó lentamente hacia la puerta por la que había ingresado, guardando su tarjeta en su billetera, avanzando hacia la mampara, iba mirando su billetera y cuando levanta la mirada para salir siente un tremendo golpe en su rostro". Tal narración es compatible con lo que se aprecia en las imágenes, en que se puede constatar que quien sufre el accidente no mira hacia la puerta, sino que avanza sin prestar atención a ella, debiendo considerarse, además, que por la violencia del impacto no marchaba lentamente, lo cual se reconoce por el mismo cuando señala que "el impacto en mi rostro fue de tal magnitud..."

6°) Que, el actor invoca el derecho a la seguridad en el consumo establecido en el artículo 3° letra d) de la ley 19.496, derecho que tiene como contrapartida la obligación del consumidor de evitar los riesgos que puedan afectarle. En este caso, el actor ha actuado sin atender a la prudencia y cuidado en su desplazamiento, lo que reconoce incluso en su libelo cuando señala que iba mirando su billetera.

La querella también señala que se infringe lo dispuesto en el artículo 23 inciso primero de la misma ley, pues atribuye negligencia por parte de la querellada, al no mantener en buenas condiciones de funcionamiento la puerta en la que se golpeó y sin señalética que permitiera ver que se trataba de un vidrio. En verdad, del análisis del video se ha constatado que la puerta en

cuestión funcionaba normalmente, antes y después del incidente. En cuanto a la circunstancia de que no tuviera señalética, ello es efectivo, pero él había ingresado por el mismo lugar y por tanto sabía que se trataba de puertas de vidrio, debiendo considerarse, además, que él nunca prestó atención a la puerta, sino que avanzó desaprensivamente, sin considerar que, si bien se trata de una puerta automática, su apertura y cierre no es inmediato, y que por tratarse de puerta de una sola hoja, empieza a abrirse desde un sector hacia el otro, liberando el acceso primero en una parte hasta su apertura completa. Este sentenciador no encuentra, entonces, una conducta negligente por parte de la querellada.

La otra norma invocada, esto es el artículo 45 inciso segundo, no es atingente al hecho denunciado, pues tal normativa dice relación con la prestación de servicios riesgosos, que no corresponde a la actividad que realiza el supermercado

7°) Que, en consecuencia, este sentenciador no ha adquirido convicción más allá de toda duda razonable, de que se haya cometido infracción a la ley 19.496 por parte del proveedor denunciado, lo que lleva al rechazo de la querella y a la consecuente absolución.

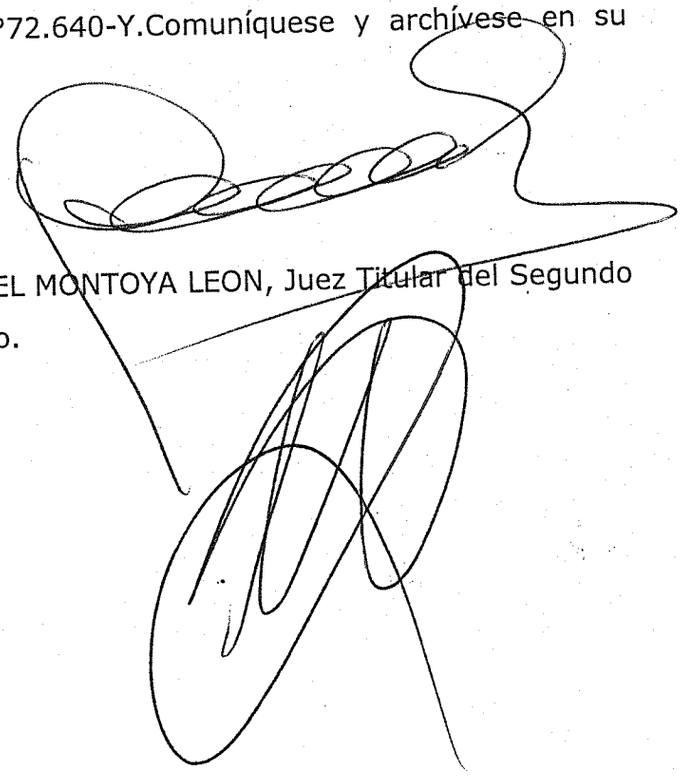
EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

8°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 1, don Gonzalo Bartolomé Luco Vergara, fundado en los hechos de su querella de lo principal, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor Supermercado Unimarc, Rendic Hermanos S. A., solicitando el pago de las sumas de $325.243.- por concepto de daño emergente y la suma de $6.000.000.- por daño moral, más las costas de la causa.

9°) Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional, no se accederá a la demanda porque con el rechazo de la denuncia ha desaparecido el fundamento para que dicha demanda sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 3, 23, 24, 45 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1°)** Que, se rechaza la querella interpuesta por don **Gonzalo Bartolomé Luco Vergara,** en contra de "**Supermercado Unimarc. Rendic Hermanos S. A.**" representado por Héctor Ortega Layana. **2°)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por don **Gonzalo Bartolomé Luco Vergara,** en contra de "**Supermercado Unimarc. Rendic Hermanos S. A.**" representado por Héctor Ortega Layana; ***3°)*** Que, no se condena en costas a la querellante y demandante por estimar el sentenciador que ha tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol N°72.640-Y.Comuníquese y archívese en su oportunidad.



Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que la sentencia definitiva de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

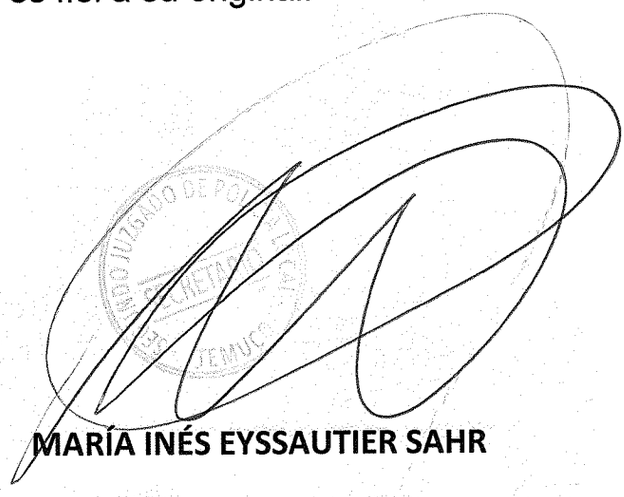
Temuco, 11 de agosto de dos mil diecisiete.

MARIA INES EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO