238397-VC

Temuco, quince de febrero de dos mil diecisiete.

REGISTRO DE SENTENCIAS

2 9 DIC. 2017

REGION DE LA ARAUCANIA

## Vistos. -

A fojas 6 corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas por GASPAR ANTONIO CALDERÓN DEL SOLAR, abogado, en representación judicial de doña CECLILA ISABEL BEATRIZ TRIVIÑO PALMA, empresaria, domiciliada en calle Bulnes Nº 539 de la ciudad de Temuco, en contra de la sociedad CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., persona jurídica representada legalmente por su gerente ROBERTO PETERSEN TINKLER, ambos domiciliados en Avenida Alemania Nº 671.

A fojas 51 y siguientes, doña PAMELA CANCINO REYES contesta la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en contra de su representada CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.

A fojas 56 y ss. corre comparendo de contestación conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por don GASPAR CALDERÓN DEL SOLAR, y de la parte querellada y demandada civil, representada por la abogada doña PAMELA CANCINO REYES. –

A fojas 71, ingresan los autos al despacho de la Juez Titular, quien dispone dictar sentencia.

## CONSIDERANDO. -

1.- Que se ha iniciado causa rol Nº 238.397-V en virtud de la guerella infraccional interpuesta por don GASPAR ANTONIO CALDERÓN DEL SOLAR. en contra de la sociedad CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., persona jurídica representada legalmente por su gerente, don ROBERTO PETERSEN TINKLER, ambos domiciliados en Avenida Alemania Nº 671, va individualizados. fundado en los siguientes antecedentes de hecho y derecho; con fecha 29 de febrero de 2016 doña CECILIA ISABEL BEATRIZ TRIVIÑO PALMA. realizando compras en el Mall Portal Temuco y cuando se dirigía a la tienda Almacenes París específicamente, por el pasillo poniente del 3º piso, resbaló y cayó al pasar por el lado de la heladería Fresa, a causa de un helado en el piso; que no hubo socorro hacia su clienta luego de caer o después de levantarse sino hasta cuatro minutos después, gracias a la gentileza de un cliente de la heladería: que en ese momento el nieto de la afectada, quien la acompañaba, fue en busca de la ayuda de los paramédicos del mall quienes tomaron sus datos y la ubicaron en una silla de ruedas, para luego ser llevada en vehículo por su hijo quien fue contactado del accidente por el nieto de la afectada. Se indica que en la Clínica Alemana esperó dos horas para ser atendida, y luego se le confirmó un desgarro muscular y se le indicó dos semanas de reposo, con un tiempo aproximado de seis meses para la recuperación total. Solicita condena por infracción a la ley 19.496 en sus artículos 3 y 23, con costas.

Que, seguidamente, a fojas 8, don GÁSPAR ANTONIO CALDERÓN DEL SOLAR, en representación de doña CECILIA ISABEL BEATRIZ TRIVIÑO PALMA, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de 1



sociedad CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., representada por sugerente ROBERTO PETERSEN TINKLER, fundado en los mismos hechos y señalando que atribuye el desgarro sufrido por la afectada a la negligencia de la demandada por no tener un lugar apto para su tránsito; que el perjuicio de la accidentada continúa en su tratamiento kinesiológico y en su dificultad para vealizar actos corrientes y trabajar. Se solicita sea condenado el proveedor demandado a para de \$500.000.- por daño emergente en relación a gastos médicos, y adicionalmente al pago de \$10.000.000.- por daño moral, en relación de al artículo 49 de la ley 19.496, y los artículos 2314 y 2316 del código civil, todo ello con reajustes, intereses y costas.

2.- Que a fojas 51 y siguientes, corre contestación a querella infraccional por CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., quien actúa representada por la abogada doña PAMELA CANCINO REYES, en la que se solicita el rechazo en todas sus partes. Luego de reproducir los hechos en que se funda la querella, se dice por la defensa que se imputa un comportamiento negligente de su representada al sugerir que los paramédicos no atendieron a la afectada de forma correspondiente, sin embargo, ello no es efectivo, puesto que sí se le brindaron primeros auxilios y se solicitó una ambulancia para derivarla a la Clínica Alemana, a lo que la actora se negó, prefiriendo ir por sus propios medios; que las horas de espera de la afectada en la clínica no se condicen con un estado de extrema gravedad que ella da a entender; que su representada asumió todos los costos médicos de dicha atención, demostrado en las facturas contenidas en autos y que el accidente en sí fue a causa de la negligencia de la misma, debido a su descuido, por lo que no existiría una conducta infraccional para el establecimiento querellado, en los términos que describe el artículo 23 de la ley 19.496, por lo que pide se niegue lugar a la guerella, con costas.

Que, seguidamente, a fojas 53 vuelta, corre contestación a demanda civil, solicitándose por doña PAMELA CANCINO REYES el total rechazo con costas, negando la existencia de infracción, y, por ende, de responsabilidad. Se señala que corresponde determinar si el daño moral es consecuencia directa del mencionado accidente, y que la falta de fundamento de la solicitud indemnizatoria la hace incongruente, sustentada en el ánimo de lucro o ganancia. Se señala que no concurren en la especie los requisitos de la responsabilidad civil, a lo que se suma que de acuerdo a estas normas, tampoco es dable resarcir los elementos externos a la capacidad dañosa de la conducta misma, como puede ser en este caso alguna dolencia física previa de la afectada. errónea o falta de debida rehabilitación postoperatoria, u otras circunstancias similares ajenas al sujeto activo. Se alega que al no existir responsabilidad infraccional, no existe asidero para la responsabilidad civil, y que en todo caso de ser procedente ésta necesario es que se acredite el daño que se reclama, pues no se presume y además debe ser proporcional de manera de evitar un enriquecimiento iniusto, citando la doctrina nacional sobre la materia. Por último, se aduce que estamos ante un caso fortuito. Se solicita de manera subsidiaria y para el caso que la acción civil sea acogida, se rebaje considerablemente la suma pretendida, con costas.

3.- Que a fojas 56 y siguientes, se lleva efecto audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por don GASPAR CALDERÓN DEL SOLAR, y



Setento / cuomo 41

de la parte querellada y demandada civil, representada por doña PAMELA CANCINO REYES. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.-

4.- La parte guerellante y demandante Civil, rinde la siguiente prueba documental: a foias 25, ficha de atención de urgencia de la Clínica Alemana folio N°3053 de fecha de 29-02-2016; a fojas 26, certificados de fecha 29-02-2016, suscrito por la doctora Cecilia Huenchullán, que consiste en un informe sobre ecotomografía de muslo derecho, la que en lo pertinente indica un hematoma en relación a las fibras mediales del músculo semimembranoso. desde el nivel proximal, mide aproximadamente 11.9 \* 5.3 \*1.4 centímetros: informe que se dice está dirigido al centro de urgencias; a foias 27, certificados de fecha 29-02-2016, suscrito por la doctor Marcelo Recabarren Escudero, consistente en informe sobre RX pelvis Ap, dirigido al doctor Walter Reisenegger; a foias 28, certificado ingreso inter-mutual de fecha 09-03-2013, de la mutual de seguridad: a foias 29 informe médico de fecha 08-0-2016, consistente en Doopler venoso extremidad inferior, suscrito por el doctor Michael Hirsch Soto, dirigido al doctor Luis Eduardo Burgos: a foias 30. Informe de fecha 1-05-2016. de la red de salud UC-Christus, suscrito por el doctor Alvo Burdiles Orellana; a foias 32, certificado médico de Raúl Ulloa Flores de fecha 20-07-2016; a foias 33, epicrisis de atención ambulatoria de fecha 09-03-2016, emitido por la Mutual de Seguridad, que confirma desgarro muscular de muslo; de fojas 34 a 38, 5 reembolsos de prestaciones de Isapre Cruz Blanca, dos de fecha 14 de junio de 2016, dos de fecha 15 de marzo de2016 y uno de fecha 14 de abril de 2016; de fojas 39 a 41, tres bonos de atención de Isapre Cruz Blanca, de fechas 15 de marzo, 13 de abril y 04 de mayo todos del 2016; a fojas 42, bono de atención ambulatoria de fecha 13 de mayo de 2016, de Red salud UC-Chirstus; a fojas 43 boleta de fecha 29-02-2016 de la tienda Head a fin de acreditar la relación de consumidor.-

5.- La parte guerellada y demandada civil rinde la siguiente Prueba Documental: a foias 44, factura Nº19031 de fecha 03-03-2016, correspondiente a atención costeada por mall Portal Temuco, respecto de la consumidora de autos, correspondiente a exámenes y procedimientos; a foias 45, factura Nº875 de fecha 03-03-2016, correspondiente a atención costeada por mall Portal Temuco, respecto de la consumidora de autos, correspondiente a exámenes y procedimientos; a foias 46, factura Nº55877, de fecha 03-03-2016, correspondiente al pago de farmacia costeada por el mall Portal Temuco, respecto de la consumidora de autos; a foias 47, orden de primera atención emitida por Portal Temuco, y que corresponde al documento que emite Portal Temuco, para que la clínica Alemana atienda a la señora Cecilia Triviño Palma, de fecha 29-02-2016; a fojas 48, segunda orden de atención emitida por Portal Temuco, corresponde al documento que emite Portal Temuco, para que la clínica Alemana gestione la atención de exámenes y la atención de especialistas respecto de señora Cecilia Triviño Palma; a fojas 23, factura Nº2745 de fecha 16 de febrero de 2016, emitida por la empresa COMDISER aseo y servicios al mal Portal Temuco, correspondiente a los gastos por concepto de aseo del Portal por un valor de \$27.890.175, facturado en el mes de febrero; a fojas 24, factura N°2745 de fecha 18 de Marzo de 2016, emitida por la empresa COMDISER aseo y servicios al mal Portal Temuco, correspondiente a los gastos por concepto de aseo del Portal por un valor de \$29.123.563, facturado en el



A CORPOLICIA IO

mes de marzo, esto a fin de dar cuenta de las diligencias adoptados por el porte a efectos de mantener el establecimiento en condiciones adecuadas.

6.- La parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, presentando a estrados a fojas 57 a don FELIPE DRAGO GONZÁLEZ TRIVIÑO, 32 años, soltero, empresario, cédula dacional de identidad número 15.274.484-6, domiciliado en Temuco, Lomas de Muasur, cate Miramar N°921, quien previamente juramentado señala que el día 29 de febrero del 2016 su madre fue al Mall con su sobrino su nieto; su madre, Cecilia Triviño, con Sebastián González, estaban en el tercer piso saliendo de Ripley, a la altura de Fresa y allí ella pisa con su pierna derecha, un helado y resbala y cae al suelo y al momento de caer queda con sus piernas totalmente extendidas, como una bailarina de ballet, en ese minuto ella siente unos latigazos en la parte de atrás de la pierna y con mucho dolor, dificultad y vergüenza, ya que estaba lleno, vuelve a pararse y camina dos pasos y no aquató el dolor y se apoyó de un pilar que había en el lugar, ahí fue cuando su sobrino Sebastián González, lo llamó por teléfono muy nerviosos y un poco desesperado para pedir ayuda; que se dirigió al mall; y ahí frente de Fresa había personal alrededor de ella, estaba sentada en una silla de ruedas, pálida, con mucho dolor y lo único que exclamaba era que la llevaran a la clínica. Dice que intentó llevarla desde Fresa al ascensor, y era tanto el dolor que no podían avanzar con la silla de ruedas, porque le dolía la pierna, ya que ésta debía ir extendida, y con la silla de rueda iba doblada; que solicitó a las personas que estaban ahí, una camilla, pero ellos no la facilitaron, ignoro si tenían una o no, pero no la facilitaron, y no tenían más recursos para llevarla. Que se vio en la obligación de llevarla en la silla de ruedas desde el tercer piso, hasta el menos uno, con un dolor inexplicable, hasta el llanto. Iloraba del dolor: luego llegaron al menos 1, y no podía subirla a su camioneta, va que es un poco alta; que solicitaron una ambulancia a una persona de CENCOSUD, el cual la negó porque dito que las circunstancias no ameritaban una ambulancia; que con el dolor que sentía tuvo que llevarla en la camioneta, donde tuvieron que esperar alrededor 2 horas; que luego de ese tiempo a su madre la ingresaron a un box y le dieron un sedante, ahí se tranquilizó un poco. Dice que su madre ha tenido 30 sesiones de terapias de Kinesiólogo, medicamentos varios, y descartaron Temuco, porque no hubo evolución en el tratamiento y estamos con fecha y hora para la Clínica en Santiago, ya que no hubo solución acá con todos los tratamientos. También señala que su madre antes del 29 de febrero era un apersona normal, que podía cumplir sus obligaciones laborales sin problemas, y sus actividades cotidianas, como subir una escalera, ir a un banco, o jugar con sus nietos, y ahora todo eso lo puede hacer, pero con mucha dificulta y dolor en su pierna, ya que tuvo un corte de carne, y que estuvo en total reposo, absoluto, todo el mes de marzo, para descartar una trombosis. A continuación, a fojas 59, declara doña MARIANA CECILIA SOLEDAD GONZALEZ TRIVIÑO, 42 años, casada, Relacionadora Pública, cédula nacional de identidad número 12.162.292-0, domiciliada en Temuco, Pasaje Nottingham N°02789 gujen previamente juramentada señala que es testigo después de lo ocurrido a su mamá, testigo del antes y el después del accidente; que ella siendo una mujer muy independiente activa, trabajadora, autosuficiente, el día 29 de febrero, cuando iba pasando frente a la gelatería Fresa del Mall no se dio cuenta que había un helado, pisa sobre el helado, se

Selento / Ser JUZG

resbala, teniendo una caída importante que le produjo una abertura de ambas piernas, trabándosele la pierna izquierda y la pierna derecha se le fue adelante completamente, quedando su madre tirada en el suelo con un desgarro muscular de 15 cm, con un dolor al punto de casi desmallarse. Luego del accidente su madre estuvo en reposo, la indicación del médico en la urgencia, fue de reposo absoluto, le dieron medicamentos muy fuertes para el dolor, los cuales después va tampoco le hacían efecto. Fue un mes de reposo absoluto, mucho dolor, v luego el primer control, fue con ella, y vivió su proceso de 6 meses en acompañarla en su recuperación, y en el primer control, el diagnóstico no fue bueno, no había tenido una buena recuperación, ella seguía con muchísimo dolor, dolores, no propios para el tiempo, ninguno de los dos conceptos que esperaban los médicos, eran los óptimos. Señala también que 3 especialistas la atendieron, 4 con el de urgencia, después de urgencia fue un traumatólogo, un ciruíano y medicina interna, y luego de eso, comenzó con un tratamiento Kinésico, tuvo que ir a dos Kinesiólogos, el primero fue de 10 sesiones, no tuvo muy buen resultado, luego fue a un segundo Kinesiólogo, ahí no recuerda bien cuantas sesiones fueron, este segundo Kinesiólogo, conjuntamente con el médico, le realizaron masajes linfáticos por el hematoma; que han pasado 5 meses y ella no camina bien, se pone de pie y comienza a quejarse, no camina bien, incluso cojea, el doctor le dijo que usara bastón pero ella, como es, no lo hace; que la gran preocupación que tiene es que la recuperación, que hasta hoy no ha dado resultado positivo, se haga una lesión crónica y que ella no vuelva a ser lo que ella siempre fue, sus ejercicios, su bicicleta, su vida. Finalmente se presenta a fojas 61, a don CARLOS ALBERTO RAMÓN GONZÁLEZ TRIVIÑO, 45 años, divorciado, cédula nacional de identidad número 11.833.708-5, domiciliado en Temuco, calle Simón Bolívar Nº02219, quien previamente juramentado señala que fue testigo de lo que pasó después del accidente en el Mall, y agrega que ella con la caída y con los dolores que tenía que eran muy fuertes, pedía que la llevaran a la clínica, que su hermano Felipe González la llevó a la Clínica; que en la clínica estuvo esperando como 3 horas para que la atendieran, no aquantaba el dolor, esto se lo comentó su hijo, Sebastián. Luego que su mamá salió de la clínica, le dijeron que debía tener reposo absoluto por el desgarro que tenía en su pierna derecha, le dieron de reposo tres semanas, estuvo tres semanas en cama, aproximadamente un mes; que la visitó en este período, en que la vio muy mal, porque ella es una persona que constantemente está en actividades; que al día de hoy han pasado ya 5 meses y medio, y sique con dolores, debiendo trasladarla ellos en vehículo ya que necesita ayuda, que su mamá no es la misma de antes, físicamente y psicológicamente, si bien tiene el apoyo de sus hijos. El estado de su tratamiento sique vigente sus malestares siquen, sin ir más lejos, al venir acá tuvo malestares.

7.- La parte querellada y demandada civil rinde la siguiente prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 63 de doña PATRICIA VIVIANA VILLEGAS JIMÉNEZ, 27 años, soltera, Técnico en Enfermería, cédula nacional de identidad 17.261.042-0, domiciliada en Temuco, calle Avenida Barros Arana 0545 - departamento 33, Torre 3, quien previo juramento señala que el día, 29 de febrero, cerca de las 17:00 horas, recibió un llamado de la base Mall, en donde le avisan que tenían un accidente en el tercer nivel de Mall, que bajó en ascensor, unos tres minutos aproximadamente, se entrevista con una señora

alta, que está sentada en la heladería Fresa, la que se encuentra junto alun menor, ella le dice que tiene una caída a nivel de suelo; que la revisó y a simble vista, pudiera ser una distención del músculo, refiere dolor, le ofrecieron la silva de ruedas para poder trasladarla desde el tercero al menos uno, para llevarla en taxi, y darle una orden de primera atención en la Clínica Alemana; que cuando estaban a mitad de pasillo, se encontraron con un hombre, con una actitud confrontacional, que podía ser su hijo por la cercanía que tenía con la señora, finalmente es trasladada en silla de ruedas, al menos uno. Ahí se les complica un poco el procedimiento, por la actitud del hijo, va que él no la guiere llevar en el taxi, si no que en su camioneta, la camioneta era muy alta, y con el dolor que ella llevaba se le imposibilitaba un poco subirla; que finalmente la llevaron en la camioneta, con la orden de primera atención a la clínica Alemana. Señala que él no accedió a llevarla en el taxi, porque dijo que él tenía su camioneta y prefería llevarla por sus propios medios. Una vez que se sube a la camioneta terminó su labor como paramédico, y cree que fue acompañada por alquien de seguridad hasta la clínica; que sólo recibió la llamada e ignora a que se debió la caída, según dito se había resbalado con un helado, pero al llegar al lugar revisó el mismo y no vio nada en el piso, algo que pareciese helado; que trabaja en el mall hace 2 años y medio, en su calidad de técnico en enfermería y cuando ocurre un accidente se le avisa a ella, y al encargado de turno del mall, que ese día era Claudio Pedreros. Dice que cuando llegó al lugar estaba solo la señora y un menor, del mall es la primera persona en llegar y entrevistarse con la señora, le preguntó qué le dolía, si era capaz de caminar sola, ella responde que no, porque tenía mucho dolor, no había ningún guardia, ni encargado de seguridad en el momento, pero el encargado del mall Claudio Pedreros, llegó un minuto después, casi al mismo tiempo. Se pudo dar cuenta que la persona sentía dolor porque ella lo decía, ella estaba sentada y le refería bastante dolor en el muslo, no recuerda qué pierna, si la izquierda o la derecha; que como estaba en el mismo lugar prefirieron que no se moviera, esperando que llegara la silla para moverla, y estuvieron en el tercer nivel, aproximadamente unos 4-5 minutos, ella siempre presente. La silla de ruedas fue llevada por un guardia, desde el segundo nivel, hasta el tercero, ignora el nombre del guardia, quien la llevó directamente hasta donde la señora; que ella fue quien acomodó a la señora en la silla, con ayuda del encargado del local de ruedas, y la bajó hasta el -1. Repreguntada la testigo, señala que acompañó a la señora, según entiende un encargado de seguridad, el nombre no lo sabe y que al lugar llegó el encargado de mall y ella. A continuación se presenta a foias 64, don CLAUDIO ESTEBAN PEDREROS MOYA, 29 años, casado, encargado de turno portal, cédula nacional de identidad número 16.376.956-5, domicilio en Temuco, calle Colima Nº0190, quien previamente juramentado dice que el día 29 de febrero, día lunes, se encontraba de turno en el Portal Temuco, Avenida Alemania Nº0671, dependencias del Portal, cuando fue llamado por la radio que comunica con el operador base y le informa que en el tercer piso una clienta había sufrido una caída, frente al local Fresa; concurrió por las escaleras internas del portal, ya que se encontraba en el estacionamiento -1, estaba en el sector central A6, demorando unos 2 minutos aproximadamente, llegando al lugar casi en conjunto con el paramédico de turno, con la señorita Patricia Villegas, quien no sabe cómo llegó al lugar. Dice que se encontraron con una mujer, una clienta que se



-10

encontraba en una silla con dolor, lo tenía en su pierna, muslo y glúteo, no recuerda qué pierna, según ella indicaba que había sufrido caída, habiendose resbalado, ignora el motivo; que le preguntó si andaba acompañada, va que en el momento la vio sola, y le dijo que andaba con su nieto que había ido a buscar a su hijo, por lo que al momento que llegó al lugar el nieto no estabaconjuntamente a eso se solicita la silla de ruedas, para poder trasladar a la clienta a servicio al cliente, el cual está en el segundo nivel; que el quardia de seguridad lleva la silla de ruedas desde el segundo nivel al tercero, donde estaba la señora, no recuerda el nombre del quardia de seguridad. Que con posterioridad, y previa evaluación del paramédico en el lugar, se decide según las indicaciones de la paramédica trasladar a la clienta con orden de primera atención a la Clínica Alemana, para que la vea un especialista, va que la señora tenía mucho dolor, v para darle una atención rápida, no en todos los casos se da esa orden, depende las circunstancias, de la gravedad. Luego subjeron a la señora en la silla de ruedas. la paramédico, otra persona y él: la señora tenía mucho dolor, por eso la ayudaron y la trasladaron a los ascensores gemelos, que están detrás de los baños para bajarla a los estacionamientos, la acompañó en el ascensor el paramédico de turno Patricia Villega, él y el hijo que había llegado y el nieto, no recuerda quien llevaba la silla de ruedas. Agrega que en el ascensor le dijeron que la trasladarían en taxi hasta la clínica Alemana, una de las formas más expeditas y más rápidas; los taxis están en el estacionamiento, se coordina solamente que se acerquen a los ascensores. Sin embargo, el hijo en una forma un poco prepotente dijo que la trasladaría por su propios medios en su camioneta; era una camioneta oscura alta, no recuerda el modelo, ni marca, lo que aceptaron porque él llegó y sacó su camioneta, no le dijeron nada porque no querían entrar en conflicto, aunque en sí el radio taxi era más bajo, era más fácil poder acomodarla; que subirla a la camioneta costó un poco, la subió la paramédico y el hijo, y se la llevaron a la clínica del Mall, y los acompañó el supervisor de seguridad, que cree se fue en la camioneta con ellos, no está seguro, pero el ingreso a la clínica, lo realizó el supervisor de seguridad, don Rodrigo Soto. Posteriormente se le dio una segunda orden de atención para un especialista, esta solicitud la realiza la clínica directamente con ellos, el cliente no interviene. También indica que no vio nada en el piso, que es de color crema de porcelanato, es de color claro; que luego que la persona se cae no se cierra el lugar, sique transitando gente por ese lugar. Señala que estuvieron con la señora aproximadamente 15 minutos en el tercer piso, siempre con ella; que la autorización de orden de atención la da la administración del portal que se encuentra en el cuarto piso, y es bajada por un quardia al estacionamiento. Subirla a la silla fue un poquito dificultoso por el dolor que ella presentaba, el dolor fue en todo momento, hasta que se subió a su camioneta y se retiró. Por último, declara a foias 65, doña VANESSA ANDREA FERNÁNDEZ ALARCÓN. 37 años, casada, supervisora de aseo, domiciliada en Padre Las Casas, pasaje Oscar Castro Nº430, cédula nacional de identidad Nº13.70.957-2, la que previamente juramentada señala en su calidad de encargada de aseo, no presenció el accidente y no trabajó ese día. Que cuentan con un pasillero por nivel por el Mall, son tres niveles, quien mantiene el pasillo limpio, esa persona trabaja con una radio y demora unos 8 a 10 minutos en dar la vuelta por todo el nivel; que tienen una comunicación automática ante cualquier eventualidad,

Selento o nueve - 49\_

obviamente su tarea es mantener el aseo, no realizar un aseo profundo, en bruto, eso lo realiza el turno de la noche, por lo mismo donde es liviano el trabajo, trabajan con una pala, trapero, una escoba un paloma amarilla de precaución. Que no supo nada del accidente, y es supervisora de aseo hace 10 años en el mismo lugar, cumpliendo las mismas funciones, por lo que conoce bien el lugar, los pasillos, etc. De los años que lleva trabajando, este es el prime accidente que ha ocurrido de estas características, pero se ha enterado de no más de tres, pero de caída simples, y las veces que han ocurrido estaba señalizado por la paleta amarilla.

8.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se ha establecido y no se controvierte que doña Cecilia Isabel Beatriz Triviño Palma, por quien se ha deducido querella y demanda, sufrió un accidente, consistente en una caída dentro del Centro Comercial Portal Temuco, ubicado en Avenida Alemania de nuestra ciudad, dentro del cual se desplazaba el día 29 de febrero de 2016. A raíz de lo indicado se trasladó por sus medios a la Clínica Alemana, ya que no aceptó el taxi ofrecido por el proveedor, donde fue atendida con diagnóstico de desgarro muscular, concluyendo la atención en el servicio de salud señalado a las 20:10 horas. También se probó por la parte denunciante, mediante la documental que refiere el motivo quinto, no objetada, que los gastos de atención de urgencia y procedimientos posteriores, esto es, de primera y segunda atención, fueron cubiertos en su integridad por el establecimiento comercial querellado y demandado.

9.- Áhora bien, la parte querellante alega que su caída en el establecimiento comercial Portal Temuco es imputable a este proveedor, debido a que había un helado en el piso, del que no existía advertencia. Señala que frente al local Fresa, ubicado en el tercer piso del centro comercial, cayó abruptamente, quedando tendida en el piso con sus extremidades completamente abiertas. Se sostiene por la parte querellante que este hecho es constitutivo de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, por parte del proveedor querellado, norma que señala: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, sequridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

10.- Partamos por indicar que para el debido análisis del artículo 23 de la ley 19.496, es necesario establecer si se ha acreditado en autos la negligencia que es exigible al proveedor para ser objeto de reproche conforme a la figura. Recordemos que la culpa infraccional supone una contravención de los deberes de cuidado establecidos en la ley o el reglamento, deber que no ha sido definido en la ley que se analiza en términos precisos, por lo que deberemos estarnos a la noción general de culpa que supone "la infracción a un deber preexistente", en el sentido de no adoptar el obligado un comportamiento acorde a la previsibilidad del riesgo que puede producir su actuación.

11.- Asentadas así las cosas, del mérito de autos se aprecia que el único hecho acreditado es el accidente, consistente en una caída en el tercer piso y también que, producto del mismo, el proveedor adoptó un procedimiento para que la víctima recibiera la integridad de la atención médica que fue necesario, asumiendo numerosos y onerosos gastos, tal como aparece de la prueba



Ochento

documental y testimonial analizada en el motivo quinto y séptimonial acompañada en todo momento por personal del establecimiento.

14.- Se estima que conforme los criterios razonabilidad y previsionidad exigibles en este caso, el solo hecho de una caída en un establecimiento y comercial no puede originar responsabilidad infraccional a la luz de la lev de consumidor. Es esencial para dar por configurada vulneración a la misma, la infracción al deber de cuidado que en las condiciones descritas en la querella eran exigibles al proveedor. lo que no ha acontecido. Ello porque la prueba de quien acciona es generosa en antecedentes sobre atenciones médicas y padecimientos de la afectada por la caída, pero ninguna prueba se ha hecho valer respecto de la causa. Si se aprecia, la testimonial de quienes son sus hijos descrita en el motivo sexto, se refiere a hechos anteriores o posteriores al evento, y por lo mismo es irrelevante para establecer el elemento esencial de la negligencia que es necesario probar en estos casos. Debe considerarse que de estimarse que la sola caída en un Mall genera responsabilidad para este establecimiento, supone una atribución de responsabilidad objetiva, que claramente nuestra legislación no contempla, debiendo aparecer probada la negligencia que supone la vulneración a la norma que se arquye infringida.

15.- Por el contrario, el proveedor denunciado obró conforme con su deber de profesionalidad ante la caída, desplegando un protocolo acorde y probadamente eficiente, como se aprecia de la prueba aportada, consistente en la documental y testimonial que se describe en los motivos quinto y séptimo. En tal sentido, el testimonio de los dos testigos presenciales de los hechos, Patricia Villegas y Claudio Pedreros, logra convicción en la sentenciadora, ya que se trata de personas que atendieron a la afectada inmediatamente después de la caída y cuyas aseveraciones se encuentran claramente acordes y son consecuentes con la documental que da cuenta de la gestión de la empresa, ya referida. El convencimiento, además, se debe a que frente a esta prueba, la denunciante no ha rendido ninguna que permita desvirtuarla y mucho menos probar alguna conducta negligente del proveedor que dé algún sustento a sus pretensiones. Finalmente, también se probó por el proveedor querellado con la declaración de la jefe de aseo de fojas 65, doña Vanessa Fernández Alarcón, lo que se corrobora con las facturas que se pagan a la empresa externa que mantiene el aseo del Mall, de fojas 23 y 24 que este establecimiento muestra celo y preocupación por el debido estado de sus instalaciones. Si bien ello no significa que nunca falte a su deber en tal sentido, de acontecer aquello, por ser una cuestión excepcional, necesario es que lo pruebe quien lo alega, pues no existen indicios de ninguna naturaleza que lleven a alguna duda al respecto.

16.- Que de la manera indicada y atento el mérito de los antecedentes, la prueba de la parte denunciante y demandante no reúne condiciones de precisión, verosimilitud, seriedad, conexión, concordancia y multiplicidad necesarias para lograr en la juzgadora algún convencimiento que permita atribuir una conducta negligente del proveedor y menos que el daño, manifestado en las lesiones de la afectada, que se hace valer como menoscabo tenga relación causal con un comportamiento susceptible de reproche.

17.- Que analizando los antecedentes, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se acreditado en autos la infracción por parte del proveedor infracción a la ley del consumidor, por lo que será absuelto. Que tampoco se dará lugar a la acción civil deducida en representación de doña Cecilia Triviño Palma, deste que la conducta infraccional en que se funda no se estableció en el proceso. No se pronunciará en consecuencia esta juzgadora sobre los aspectos socretos de la acción civil, pues debe desecharse por tal razón, de plano.

18.-Que los restantes antecedentes del juicio en nada la teran la conclusiones precedentes.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 3, 15, 23,29, 50 y ss. de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; y lo prescrito en los artículos 3,7,9,14 y 16 de la ley 18,287; y artículos 2314 y ss. del Código Civil, SE DECLARA:

QUE NO HA LUGAR a la querella por infracción a la ley 19.496 y a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en representación de doña Cecilia Isabel Beatriz Triviño Palma, en contra de Cencosud Shopping Centers S.A., sin costas por estimar se tuvo motivo plausible para litigar.

Anótese, notifiquese y archívese en su oportunidad.

Rol 238.397.-

Dictó, doña RADY VENEGAS POBLETE, Just Titular del Primer Judgado de Policía Local De Temuco. Autoriza, doña ROMINA MARTÍNEZ VIVALLO, Secretaria Titular.



C.A. de Temuco

Temuco, veintidós de noviembre de dos mil diecisiete.

A fojas 113: Téngase presente.

## VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo expuesto por los intervinientes en estrados, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha quince de febrero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 72 y siguientes.

Regístrese y devuélvase al Tribunal a-quo vía interconexión.

Nº Policía Local-80-2017. (sac)

Aner Ismael Padilla Buzada Ministro Fecha: 22/11/2017 11:32:19 Oscar Luis Vinuela Aller Fiscal Fecha: 22/11/2017 11:32:19

Marcelo Eduardo Neculman Muñoz Abogado Fecha: 22/11/2017 11:32:20





1.

Fiscal dos de

ırio la

Temuco, trece de diciembre de dos mil diecisiete.-

A sus antecedentes.-

Cúmplase.-

Rol N°238.397-Vc

Juzgado de Policía Local de Temuco.

SECRETARIO POLICIA

Dictó ROMINA MARTÍNEZ VIVALOS, Juez Subrogante del Primer

jvc.-

TEMUCO 13 -12-2017

NOTIFIQUE A DOM GASPOS CALDERA

LA VESOLUCION DE FOJAS // B

Y KILLING SACEA CILITÍFICADA.

SECRETARIO

YSWRDEORSO YS

TEMUCO D-11-2013

TEMORE A DIME PHONE GOLD

SCHIFFELL

THE CARTA CERTIFICADA.

CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

ROMINA MARNINEZ VIVALLOS SECRETARIA TITULAR

