

SAN BERNARDO, Veinte de Abril de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1, rola agregado al proceso el Oficio N° 848, del Juzgado de Policía Local de Peñaflor, remitiendo causa N° 48.767-FF, por tratarse de materias de competencia de este Tribunal.

Que, a fojas 17 y siguientes, doña PRISCILLA RAQUEL ROSAS GODOY, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor SUPERMERCADO LIDER, representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Avenida del Valle 737, Ciudad Empresarial, Huechuraba, la que funda en que el día 25 de febrero de 2014, a las 17.00 horas, se encontraba caminando en la sección de frutas y verduras al interior del Supermercado Líder, ubicado en el Mall Plaza Sur, con su hija de diez meses en brazos, se dirigía al pasillo de las leches, cuando resbala porque en el piso que conecta la fiambrería con el otro sector se encontraba líquido derramado, al parecer bebida que no había sido limpiada, al perder el equilibrio se cae con su hija. La niña se azota la parte de atrás de la cabeza contra la cerámica. Debido al golpe su hija se muerde y le sangra la boca, quedando ella, con moretones en el brazo y lado izquierdo de su cuerpo, inclusive se rompe su calzado. Luego de la caída, un funcionario recién limpia el líquido. Por la gravedad de la caída, su hija fue atendida por un paramédico del Mall, siendo derivada en ambulancia a la clínica que el supermercado tiene para este tipo de accidentes. Agrega, que su hija fue diagnosticada con una contusión craneal junto con la indicación de guardar reposo y ser observada por un día, aunque como profesora entraba a trabajar el día 27 de febrero debiendo dejar a su hija con este tipo de problema presentándose a su trabajo con incertidumbre y preocupación por su salud. Indica, que luego de ser atendida y dada de alta, el encargado de seguridad don Luís Miquel, que los lleva y trae de la clínica, le dice que cualquier problema que se suscitará por algún cambio en la salud de su hija, se dirigiera al supermercado y solicitara la derivación a la clínica. Indica, que su hija esa noche presenta problemas para dormir despertando con llanto en forma intermitente durante esa noche. Se dirige al otro día al supermercado donde fue atendida por doña Claudia Bravo, Jefa de Caja y encargada de Servicio al Cliente, quien le niega la ayuda, por lo que solicita el libro que le habían hecho firmar con la descripción del incidente y también le niega una fotocopia de este. Luego, solicita ser atendida por el Gerente de turno de



don Marcelo Lagos, quien sólo le pide disculpas diciendo que era culpa de los clientes, el no avisar que habían derramado bebida, él recibe la carta con la documentación que había anexado donde solicitaba que su hija fuese vista por un especialista por los problemas que estaba presentando. Al tiempo fue contactada por la Sra. Claudia Bravo, informando que se conseguiría una hora con un neurólogo infantil, y que incluso se le prestaría el traslado para llevar a su hija, todo costado por la empresa, como no conseguían hora al neurólogo, la lleva por su cuenta, al Hospital Clínico del Profesor, donde el pediatra que la atiende la deriva inmediatamente al neurólogo infantil por los problemas que presentaba al dormir, además de su irritabilidad. Indica que el neurólogo le receta un medicamento para inducir el sueño y la realización de dos exámenes, un scanner sin contraste y un electroencefalograma cerebral, lo que fue pagado por sus propios medios, utilizando su previsión FONASA, inclusive el costo del medicamento, sin embargo, debido al alto valor de los exámenes no se los pudo realizar, y también se vio en la obligación de faltar al trabajo para llevar a su hija al médico. Indica que luego se dirige al supermercado, donde sacaron copias a las boletas y no le devolvieron el dinero que gastó, ni tampoco le dieron una solución para que su hija se realizara los exámenes, señalando que tenían que tener una respuesta de la central. Agrega, que con la denuncia de su parte al SERNAC, logra que se contactaran ofreciéndole nuevamente cubrir los gastos médicos y exámenes, por un monto de \$100.000.-, sin embargo, fue a buscar el dinero, y le indicaron que junto con recibirlo debía firmar un desistimiento de alguna acción judicial y que también no solicitaría más ayuda, por lo que se niega rotundamente, dejando una constancia de asistencia al supermercado en el libro de reclamos y sugerencias, porque el monto no cubría ni la mitad de lo que había gastado y que su hija seguía teniendo problemas para dormir, y que inclusive podía tener secuelas más graves que podrían ser detectadas por los exámenes. Indica, que esto motiva que nuevamente realice una denuncia solicitando la mediación al SERNAC, sin embargo no obtuvo respuesta de la empresa, de la que tampoco se volvieron a contactar a pesar de haber conversado con la Sra. Claudia Bravo y haber manifestado su disconformidad con la condición impuesta para la entrega del dinero. Indica, que su hija actualmente presenta problemas para conciliar el sueño, todavía tiene que consumir el medicamento recetado por el neurólogo, y no ha podido realizarle los exámenes pertinentes, por falta de medios económicos. Por los hechos antes descritos, solicita a la denunciada, le devuelva los gastos médicos generados por el accidente, incluyendo medicamentos, exámenes y que cubran



económicamente alguna secuela que pueda presentar su hija. Además de los gastos acaecidos con la ausencia de su trabajo, y traslados, pues la denunciada incurrió en la falta de mantener sus dependencias limpias y seguras para el tránsito de los usuarios, además de faltar a sus compromisos desde un principio, colocando obstáculos para la devolución de los gastos médicos en que ha incurrido. Señala, como norma infringida el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, por lo que solicitase condene a la denunciada, al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor, ya individualizado, la que funda en los hechos precedentemente señalados, los que le han causado diversos perjuicios, que avalúa en la suma de \$700.000.- (setecientos mil pesos), monto que comprende el daño emergente, producto de los gastos médicos, medicamentos, exámenes y su ausencia laboral, con los respectivos descuentos, además de gastos de traslado, movilización, y haber ocupado su previsión de salud, en vez, que la demandada hubiese facilitado el acceso a los seguros asociados al accidente; y el daño moral, producto de haberse afectado directamente la salud de su hija, generándole problemas para dormir, afectando su calidad de vida familiar, provocando perjuicios, angustia y desazón al no poder realizar los exámenes pertinentes que pudiesen derivar en algún tipo de trastorno específico producto de su caída, y el malestar por el engorroso procedimiento del supermercado Líder, para responder por el daño causado. Por lo anterior, solicita se condene a la demandada, a pagar la suma ya señalada, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 21, rola agregada al proceso la certificación de la Sra. ~~Receptora~~ ^{SECRETARIA} Ad-Hoc, de la notificación de la denuncia y demanda de fojas 17 y siguientes, al administrador o jefe de oficina de SUPERMERCADO LIDER.

Que, a fojas 29, don PATRICIO BROWN OLIVARES, Abogado, con domicilio en Avenida Nueva Tajamar 555, oficina 201, en representación de la ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., opone excepción de incompetencia relativa, de previo y especial pronunciamiento.

Que, a fojas 39, el Juzgado de Policía Local de Peñaflor, acoge la excepción de incompetencia relativa del Tribunal, remitiendo los antecedentes al Juzgado de Policía Local de Turno de la comuna de San Bernardo.

Que, a fojas 40, se acepta la competencia por este Tribunal, para seguir conociendo de los hechos.



Que, a fojas 61 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña PRISCILLA ROSAS GODOY, denunciante y demandante, y la parte de la ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., representada por su apoderado don GONZALO FRELIJ VASQUEZ.

La parte denunciante y demandante, ratifica en todas sus partes las acciones impetradas a fojas 17 y siguientes, solicitando sean acogidas íntegramente, con costas.

La parte denunciada y demandada, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

Se rinde prueba testimonial y documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 68 y siguientes, don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, se hace parte en el proceso.

Que, a fojas 99, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha formulado denuncia en contra de "SUPERMERCADOS LIDER" por infringir el artículo 3 letra d de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada, contestó la denuncia formulada en su contra, indicando que su parte no cometió infracción alguna a la Ley N° 19.496, y en consecuencia las pretensiones de la actora no se ajustan a derecho, debiendo ser rechazadas. Agregó, que la denunciante, esboza una verdadera situación de desamparo, en donde la víctima se habría visto expuesta a una situación de riesgo, lo que resulta ser falso, ya que no ha existido en la especie tal desamparo, imprevisión y falta de diligencia. Indicó, que respecto del supuesto líquido derramado en el piso, no les consta en absoluto su existencia, ni menos que haya sido obra de alguien que guarde relación con su parte, pudiendo, haber sido producido, en el caso de ser efectivo, por la acción de un cliente en un lapso cercano al que indica la actora, como el de los hechos, lo que deberá ser probado por ella. Indicó, que están ante una situación, respecto de la cual queda de manifiesto la falta de cuidado y vigilancia por parte de la propia demandante,



quien señala portar un menor en sus propios brazos, y no en un coche o vehículo apropiado para un sector en el cual se ofrecen diversos tipos de productos, hecho que obstaría a lo prescrito en la propia ley, a saber el artículo 3º de la Ley N° 19.496, cual establece "el deber de evitar los riesgos". A mayor abundamiento, señaló, que personal de su representada, luego de ocurrida la caída, atendió de manera inmediata a la demandante, siendo auxiliada por el personal del local, para luego ser llevada sin más trámites a la Clínica Vespuccio, costeando su parte esos gastos, como parte de su política integral de atención al cliente, independiente del discernimiento respecto de quién tiene o no la culpa en los hechos. Indicó, que luego, en diversas ocasiones su representada intentó comunicarse con la actora, a fin de solventar sus gastos médicos y tratamientos, sin que su representada pudiera encontrarla. Por lo anterior, señaló, que no cabe ninguna responsabilidad en los hechos denunciados a su parte, toda vez, que se ha tratado de imputarle una responsabilidad que no le empecé en absoluto.

TERCERO: Que, en consecuencia habrá que determinar si el servicio prestado por "SUPERMERCADOS LIDER", le causó o no, menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la seguridad.

CUARTO: Que, la parte denunciante y demandante, a fin de acreditar sus pretensiones rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de la testigo doña MARIA HORTENSIA MARDONES RUMINOT, quien señaló, que el día 25 de febrero de 2014, alrededor de las 17.15 o 17.30 horas, en circunstancias que se encontraba junto a su hijo en Supermercado Líder, ubicado en el Mall Plaza Sur, comprando en la fiambrería algo para la once, ya habían realizado la compra y delante de ellos iba una señora cargando a un bebe menor de un año, momento en que la vieron trastabillar y caer al piso, golpeándose la menor en su cabeza contra el suelo. Agregó, que en el suelo había un líquido de color que puede haber sido Coca Cola o jugo, lugar en el que la Sra. Priscilla se resbaló y cayó. Agregó, que dicha señora gritaba, ya que a la bebe le comenzó a salir sangre de la boca, por lo que solicitaba ayuda. Intentaron ayudarla, pero la señora no quería que movieran a la bebe, por el golpe en su cabeza, a los 20 minutos, concurrió un paramédico con un traje gris, quien atendió a la menor de edad y la trasladaron en brazos, desconociendo a qué lugar. Luego, un empleado del supermercado llegó a limpiar el piso del líquido que se encontraba en él. Indicó, que la Sra. Priscilla, le gritó porque ahora limpiaban el piso y no antes de que ocurriera la situación.

QUINTO: Que, la parte denunciante y demandante, a fin de acreditar sus pretensiones, rindió, además prueba documental, consistente en los siguientes



documentos: 1.- Fotocopia de atención de urgencia el día del accidente, que rola a foja 1 y siguientes de autos; 2.- Bonos de atención ambulatoria N° 610464261 y N° 610460963, Receta de medicamento, Boletas de medicamentos y Órdenes de exámenes, que rolan a fojas 6 y siguientes del proceso; 3.- Impresión de correo electrónico, entre la actora y doña Evelyn Henríquez, que rola a fojas 11 de autos; 4.- Respuesta del Sernac, al reclamo formulado por la actora, de fecha 20 de marzo de 2014, que rola a fojas 12 del proceso; 5.- Copia simple de Carta de fecha 17 de marzo de 2014, de SERVICIO AL CLIENTE WALMART CHILE, al SERNAC, que rola a fojas 13 de autos; 6.- Correo electrónico de fecha 7 de abril, de doña Evelyn Henríquez, a la actora, que rola a fojas 14 del proceso; 7.- Certificado emitido por don LUIS MENARES ALVAREZ, Jefe Administrativo, del Colegio San Fernando, respecto a la no concurrencia de la actora a su trabajo, el día 31 de marzo de 2014, y que su remuneración diaria asciende a la suma de \$17.625.-, que rola a fojas 15 de autos; 8.- Fotografía digital simple, de la mancha de líquido en el lugar de los hechos, que rola a fojas 16 del proceso; 9.- Copia de Solicitud al SERNAC, que rola a fojas 47 de autos; 10.- Certificado de Puntaje de la Ficha de Protección Social de la actora, de la I. Municipalidad de Peñaflor, que rola a fojas 48 del proceso; 11.- Presupuesto de exámenes médicos, otorgados por la Clínica Hospital del Profesor, que rolan a fojas 49 y siguientes de autos; y 12.- Correo electrónico del Sernac, con fecha 11 de agosto de 2014, que rola a fojas 58 del proceso.

SEXTO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba documental, consistente, en Copia de estado de cuenta, oficial, emitido por Clínica Vespucio de fecha 07 de marzo de 2014, que da cuenta de las atenciones médicas prestadas por la clínica a favor de la hija de la denunciante y demandante civil, que rola a fojas 59 y 60 de autos.

SEPTIMO: Que, respecto del acto de consumo, ha de tenerse en cuenta que este se encuentra conformado por una serie de fases que comprenden desde la policitud u oferta de especies o servicios para su compraventa o la realización de algún otro acto de propuesta, hasta aquel donde se consolida tal oferta, en la suscripción o materialización del acto jurídico correspondiente. Por lo que, el ámbito de protección al consumidor es amplio, comprendiendo todas aquellas etapas del acto de consumo.

OCTAVO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia de la consumidora en dependencias de la denunciada y el hecho de encontrarse en el interior del supermercado, con el fin de efectuar actos de consumo, y que a la postre sufriera un accidente, mientras circulaba por los pasillos del recinto comercial, permiten la



aplicación de la Ley N° 19.496 y específicamente de la obligación de **seguridad** en ella contenida. Asimismo, cabe señalar que ha quedado establecido que la actora efectivamente concurrió a las dependencias de la denunciada en el día 25 de febrero de 2014.

NOVENO: Que, de los antecedentes y probanzas rendidas por la parte denunciante, analizadas y ponderadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, permiten dar por establecido que doña PRISCILLA RAQUEL ROSAS GODOY sufrió un accidente al interior del supermercado Líder, ubicado en el Mall Plaza Sur, comuna de San Bernardo, al circular en su interior y resbalar producto de un líquido que se encontraba esparcido en el piso, cayendo al mismo y sufriendo lesiones, junto a su hija, la que cargaba en sus brazos.

DECIMO: Que, el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a la letra dice: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"; y el artículo 23 inciso primero del mismo cuerpo legal citado que dispone que: "Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

UNDECIMO: Que, en cuanto a la ocurrencia del accidente y la presencia de la consumidora en el supermercado de propiedad de la denunciada, cabe señalar, que a partir de la prueba rendida en autos, dichos hechos quedan fehacientemente acreditados, es más la denunciada al contestar la acción interpuesta en autos, no niega dichas circunstancias, sino que por el contrario, reconoce expresamente, que su personal atendió a la consumidora y su hija, de forma posterior al accidente, y que la trasladaron a un centro asistencial, para ser asistida por personal médico.

DUODECIMO: Que, en este mismo orden de ideas, a fin de determinar la causa del accidente ocurrido en el supermercado de la denunciada, la actora rindió prueba testimonial, consistente en una testigo presencial, sin tachas, legalmente examinada, la que dio razón de sus dichos, la que al ser interrogada, señaló, expresamente la existencia de un líquido derramado en un pasillo del supermercado, el que, en definitiva, produjo la caída de la actora, la que resbaló al pasar sobre él, cayendo al piso con su hija en brazos, la que según su propio relato se golpeó en su cabeza contra el suelo.



DECIMO TERCERO: Que, habiendo quedado debidamente acreditado, en autos, que el accidente se produjo en el interior del supermercado de la denunciada, en circunstancias que la consumidora resbaló debido a la existencia de un líquido derramado en un pasillo del recinto, el que no se encontraba señalizado, cayendo al piso, con su hija que llevaba en brazos, la que golpeó su cabeza contra el piso, era de carga de la denunciada, acreditar en autos, que su actuar fue diligente, cuestión que no hizo, ya que simplemente acompañó como medio de prueba un documento denominado "Estado de Cuenta Oficial", emitida por la Clínica Vespucio, el que de manera alguna acredita su diligencia, por lo que este Sentenciador, deberá emitir un fallo condenatorio en su contra, precisamente por infringir los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto a la responsabilidad que le cabe a la parte denunciada, es preciso señalar que respecto de ella recae un deber de cuidado que debía adoptar, en cuanto a la implementación de medidas de protección para sus clientes, señalética, acordonamiento y/o cualquier otro medio que demostrara la diligencia de la denunciada a través de una respuesta, rápida y efectiva, a fin de evitar el tránsito de los clientes, por la zona en que el piso se encontraba mojado, reduciendo a la más mínima posibilidad la ocurrencia de accidentes.

DECIMO QUINTO: Que lo anterior, viene en confirmar lo ya resuelto por este Juez, en cuanto, a que la denunciada, no actuó con la debida diligencia en medidas de seguridad, es decir, actuó en forma negligente, de manera tal que si hubiera existido un procedimiento rápido y eficaz, para limpiar el líquido del piso del pasillo, la denunciante, no hubiera resbalado, y por ende, no hubiera sufrido el accidente, y su hija no hubiera sufrido las lesiones que dieron origen al presente proceso.

DECIMO SEXTO: Que, en cuanto a la alegación formulada por la denunciada, en relación a que los hechos se produjeron, tal vez, por el derrame del líquido por el actuar de un cliente, un tercero, no es menos cierto, que al tratarse de un establecimiento comercial, de carácter privado y de propiedad de la denunciada, es ella, con mayor razón quien debía conocer y eliminar o en su defecto evitar al máximo los riesgos que se producen en su interior, a fin de permitir que los consumidores realicen sus compras con la seguridad necesaria, a fin de no sufrir daños en su integridad física. Lo anterior, debido al deber de profesionalidad que le asiste, y al hecho que es ella, la que finalmente obtiene ganancias y beneficios, por el hecho que los consumidores concurren a su recinto y no a otro de la competencia. Es más, la denunciada, no acreditó de manera contar con sistemas de



vigilancia adecuados, que resguarden la integridad de los consumidores, por lo que dicha alegación será rechazada.

DECIMO SEPTIMO: Que, en relación a las observaciones formuladas por la denunciada y demandada de autos, en cuanto a la fotografía simple que ilustra el supuesto líquido derramado en el piso del supermercado, cabe señalar, que dicho hecho ya se encuentra suficientemente acreditado, como se señaló anteriormente, a través de la prueba testimonial rendida en autos, y de los propios descargos formulados por la denunciada, por lo que no será tenida en consideración. De la misma manera, es preciso señalar, que la apreciación de los restantes documentos observados, es privativa de este Sentenciador, al momento de determinar la procedencia de la acción civil y su cuantía.

DECIMO OCTAVO: Que, por lo anterior, este Sentenciador emitirá un fallo condenatorio en contra de la denunciada y demandada, por infringir con su actuar los artículos 3letra d) y 23 de la Ley N° 19.496.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO NOVENO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 17 y siguientes, doña PRISCILLA RAQUEL ROSAS GADOY, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del SUPERMERCADO LIDER, ya individualizado, la que funda en que los hechos le han causado diversos perjuicios, los que avalúa en la suma de \$700.000.-(setecientos mil pesos), monto que comprende el daño emergente, producto de los gastos médicos, medicamentos, exámenes y su ausencia laboral, con los respectivos descuentos, además de gastos de traslado, movilización, y haber ocupado su previsión de salud, en vez, que la demandada hubiese facilitado el acceso a los seguros asociados al accidente; y el daño moral, producto de haberse afectado directamente la salud de su hija, generándole problemas para dormir, afectando su calidad de vida familiar, provocando perjuicios, angustia y desazón al no poder realizar los exámenes pertinentes que pudieses derivar en algún tipo de trastorno específico producto de su caída, y el malestar por el engorroso procedimiento del supermercado Líder para responder por el daño causado. Por lo anterior, solicitó se condenara a la demandada, a pagar la suma ya señalada, más intereses, reajustes y costas.

VIGESIMO: Que, a fojas 27, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor de la causa, de la notificación de la querrela y demanda de fojas 21 y siguientes, con su proveído de fojas 25 a don ANDRES MORENO, administrador del local Tottus.



VIGESIMO PRIMERO: Que, como ya se ha indicado, la demandada ha incurrido en contravención a la Ley N° 19.496, por cuanto, debido a su negligencia, prestó un servicio deficiente, que le causó lesiones a la hija de la actora. Que, en este caso el perjuicio sufrido por la demandante obedece exclusivamente a la entrega por parte de la demandada de un servicio defectuoso, en cuanto a su obligación de seguridad.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, la causalidad entre el daño pretendido y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que la consumidora con su hija, sufrieron lesiones producto de la conducta negligente del proveedor.

VIGESIMO TERCERO: Que, el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, dispone que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."

VIGESIMO CUARTO: Que, la parte demandada, formuló descargos a la acción interpuesta en su contra, indicando que la suma pretendida por la actora, además de resultar improcedente, es exagerada y ha sido solicitada con el único objeto de obtener un enriquecimiento ilícito o sin causa, por cuanto los montos resultan ser desacertados y no han sido acreditados. Agregó, que los gastos médicos de urgencia, fueron solventados por su parte, por la política de atención integral para con sus clientes, independiente de la responsabilidad en los hechos. Asimismo, indicó, que el monto solicitado por daño moral, resulta ser exagerado y no ha sido acreditado, pues no especifica un perjuicio concreto. Así, señaló, que la entidad y la magnitud del daño moral, no han sido demostrados ni acreditados suficientemente, sin siquiera mencionar en qué consiste ese supuesto perjuicio, por lo que su parte no puede estar a la expectativa de estimar o presumir, que existe una aflicción, angustia o menoscabo, y si así fuera, su parte duda, necesariamente de dichos padecimientos. Por lo anterior, solicitó se rechazara la demanda, y en el caso improbable que se diere lugar a ella, solicitó la rebaja prudencial de los montos solicitados.

VIGESIMO QUINTO: Que, en atención a lo resuelto en la parte infraccional, en donde se concluyó que el accionar de la demandada fue negligente, deberán ser indemnizados los perjuicios resultantes de su conducta, por lo que este Sentenciador acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en



autos, fijando la indemnización por concepto de daño emergente en la suma de **\$160.055.- (ciento sesenta mil cincuenta y cinco pesos)**, suma determinada a partir de la prueba documental reseñada en el considerando noveno de la presente sentencia, consistente en los siguientes conceptos \$11.370., y \$5390., correspondiente a los bonos de atención ambulatoria N° 610464261 y N° 610460963, que rolan a fojas 6 de autos; las sumas de \$4290 y \$4290, por la adquisición de GEA MELATONINA CAP. 3MG. 3, como consta en las boletas electrónicas N° 577675569 y N° 674167992, que rolan a fojas 10 de autos; la suma de \$17.625, por un día de ausencia laboral, como consta a fojas 15 de autos; la suma de \$117.090., por el costo del examen TAC de Cerebro y Electroencefalograma, que se ordenó realizar a la menor producto de la caída, como consta a fojas 49, 50 y 51 de autos.

Que, en cuanto a las alegaciones formuladas por la demandada, al contestar la acción civil interpuesta en su contra, éstas serán rechazadas, en atención a lo resuelto en la parte infraccional, y el hecho que las sumas pretendidas por la actora, a juicio de este Sentenciador, no resultan ser exageradas, ni se pretende con las mismas un enriquecimiento injusto. Es más, resulta inadmisibile, que la demandada, señale que su actuar fue diligente, cuando simplemente solvento los gastos que se originaron en la atención primaria de urgencia, que se le realizó a la menor, y con posterioridad, no asumió costo alguno de las secuelas que el accidente le produjo, es más se negó a prestar ayuda y se desligó del caso, pese a que la actora le manifestó la necesidad de realizar mayores exámenes, ordenados por un médico, a su hija, a fin de determinar su real estado de salud.

VIGESIMO SEXTO: Que, en cuanto al daño moral, entendido, éste, según los autores, como el daño que afecta a la psiquis, que se exterioriza en una depresión en un complejo, en una angustia constante y permanente. Es el dolor, la aflicción física o espiritual y, en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso y se considera como una modificación del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquél en que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial y radica en las consecuencias o repercusiones anónimas o espirituales. Asimismo, es preciso señalar que la Doctrina ha concebido al daño moral en términos amplios, comprendiendo todos los intereses no patrimoniales que pueden verse afectados por el hecho de un tercero, lo que ha sido reiterado por la jurisprudencia, entendiéndose como toda molestia debida a la conducta negligente de otra persona que puede dar lugar a responsabilidad con la sola reserva de que la lesión sea



relevante e ilegítima, y que afecte un bien digno de protección por el derecho. Así, de acuerdo a la prueba documental acompañada, la que da cuenta de un padecimiento efectivo, producto de una serie de atenciones médicas que ha debido tener la hija de la demandante, y la prueba testimonial, en la que se relata efectivamente el hecho de la caída y el padecimiento real de la menor y su madre, se acogerá la demanda de autos, en cuanto al daño moral, avaluándose dicho ítem en la suma prudencial de \$530.000.- (quinientos treinta mil pesos).

VIGESIMO SEPTIMO: Que, en razón a lo señalado anteriormente, el hecho que los perjuicios patrimoniales se encuentran efectivamente acreditados en autos, y que los padecimientos físicos y psíquicos de la víctima y su hija, se encuentran debidamente justificados, este Sentenciador rechazará las alegaciones formuladas por la parte demandada.

VIGESIMO NOVENO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18.287, Art. 1698, 2320, 2322 del Código Civil y artículos 3, 23, 24, 40, 50, 56 y demás pertinentes de la Ley 19.496;

SE DECLARA:

I.- Que, se **CONDENA** al denunciado **SUPERMERCADOS LIDER**, como infractor de lo dispuesto en los artículos 3º letra d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de Veinticinco (25) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de la presentación de fojas 17 y siguientes, en cuanto se condena al demandado **SUPERMERCADOS LIDER**, a pagar a la demandante, la suma de **\$690.055.- (seiscientos noventa mil cincuenta y cinco pesos)**, por concepto de daño emergente y daño moral, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando n° 29 de este fallo.



IV.- Que, se condena en costas a la denunciada y demandada SUPERMERCADOS LIDER, por haber sido totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 9456 - 4 - 2014.-

PRONUNCIADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO, JUEZ.(S)

AUTORIZADA POR DOÑA CRISTINA RODRIGUEZ SALAS. SECRETARIA.(S)



Certifico que se anotaron y alegaron confirmando los abogados Maximiliano Otto Yáñez y don José Zúñiga y revocando el abogado don Fernando Rodríguez Gutiérrez. San Miguel, 21 de agosto de 2015.

San Miguel, veintiuno de agosto de dos mil quince.

A fojas 140: Téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada previa eliminación en el fundamento undécimo de la frase "no niega dichas circunstancias, sino que por el contrario".

Y atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veinte de abril de dos mil quince, escrita a fojas 101 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

RoI N° 996-2015 Civ.



Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros señor Roberto Contreras Olivares, señora Carolina Vásquez Acevedo y el Abogado Integrante señor Fernando Ortiz Alvarado.

En San Miguel, a veintiuno de agosto de dos mil quince, notifiqué por el Estado Diario la resolución precedente.