

234.449-J-Q



Temuco, veintinueve de marzo de dos mil dieciséis.

**VISTOS.-**

A fojas 1 y siguientes corre denuncia por infracción a la ley 19.496, deducida por doña ROXANA MARLENE LÓPEZ ESCOBAR, chilena, labores del hogar, cédula nacional identidad N° 9.327.726-0, domiciliada en Temuco, Sector Parque Costanera I, en contra de SÚPER 10 S.A. representada según lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley 19.496, por don Cristian Burgos, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en la ciudad y comuna de Temuco, calle Francisco Salazar n° 1650.

A fojas 16 y siguientes corre querrela infraccional conforme la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por doña ROXANA MARLENE LÓPEZ ESCOBAR, ya individualizada, en contra de SÚPER 10 S.A. también individualizado.

A fojas 28 y siguientes corre comprendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderado don ALEJANDRO ZÚNIGA GARRIDO, **y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.**

**CONSIDERANDO.-**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-**

1.- Que se ha iniciado causa Rol 234.449-J, en virtud de la denuncia y la querrela infraccional de fojas 1 y 16, deducidas por doña ROXANA MARLENE LÓPEZ ESCOBAR, en contra de Súper 10 S.A., todos ya individualizados, por haber incurrido en infracción a la Ley número 19.496, sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en base a los siguientes antecedentes de hecho y de derecho que paso a exponer: **LOS HECHOS:** 1.- Que el día 08 de noviembre de 2014 concurrió a dependencias del Supermercado "Súper 10 S.A.", conocido también como Supermercado Mayorista 10, ubicado en calle Francisco Salazar número 1650, a realizar compras de víveres; 2.- Que, minutos antes de que ella entrase a comprar al Supermercado, en él se estaba realizando una degustación de choripanes, y producto de ello, grasa había caído al suelo, por lo cual el piso se encontraba sumamente resbaladizo; 3.- Que, a pesar de que el Supermercado estaba en conocimiento de lo resbaladizo del piso, no se demarcó el lugar ni se realizó ninguna actividad preventiva tendiente a resguardar la seguridad de los consumidores, actividades preventivas que cualquier prestador de servicios medianamente diligente hubiese realizado; 4.- Que mientras se encontraba caminando por las dependencias del Supermercado, producto del piso resbaladizo, y ante la absoluta negligencia de la administración y del personal del Supermercado en realizar las debidas actividades tendientes a resguardar la seguridad de los consumidores, cayó al suelo, golpeándose fuertemente la cabeza en el cemento; 5.- Que a consecuencia de la caída se produjo una contusión a nivel occipital que le produjo una fractura de vértebras cervicales, según consta en dato médico de urgencias, de la Clínica Mayor, que se acompaña en un otrosí; 6.- Que luego de la caída solicitó a la denunciada que llamase una ambulancia, a efectos de concurrir a un centro de salud, atención urgencias, cuestión que no se realizó, toda vez



Reserva y uso 61



que luego de una hora, y ante su dolor e insistencia le llevaron en un vehículo particular a la Clínica Mayor; 7.- Que la denunciada se comprometió verbalmente a soportar el pago de todos los gastos médicos que se derivasen de la caída, cuestión que en los hechos no se verificó, desde que solo pagaron la atención de urgencia, pero no los gastos de diagnóstico, tratamiento, traslados y recuperación posteriores a la atención de urgencias en los que incurrió y que finalmente soportó personalmente, pese a sus reiterados intentos de que lo ellos lo hicieren de buena fe, como corresponde en derecho; 8.- Que ante la nula respuesta de la empresa se dirigió hasta el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, realizando el reclamo respectivo, ingresado el día 01 de abril de 2015, con el número R2015I288649, reclamo del cual solo se le comunicó la respuesta hace unos días atrás, y cuya copia se acompaña en un otrosí. EL DERECHO: Que prescribe la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en su artículo 3º letra d) que son derechos y deberes básicos del consumidor: 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; que el mismo cuerpo legal en su artículo 23 inciso 1 dispone que "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, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio." Por tanto y en virtud de lo dispuesto en la ley número 19.496, sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores, en especial de lo dispuesto en los artículos 3º letra d), 23 inciso Iº, 50 D, y demás normativa pertinente, interpone la denuncia y querellas señaladas, en contra de "SUPER 10 S.A." representada por don CRISTIAN BURGOS, ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva, condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley número 19.496 sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores, o lo que SS., estime pertinente conforme a derecho, con expresa condenación en costas.-

2.- Que a fojas 11 se citó a prestar declaración al tenor de los hechos denunciados al Representante legal de Súper 10 S.A. quien no compareció.

3.- Que a fojas 28 y siguientes corre comparendo de contestación conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su apoderado don ALEJANDRO ZÚÑIGA GARRIDO, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil SÚPER 10 S.A.

4.- **Que la parte querellante y demandante civil, rinde prueba documental**, ratificando en audiencia los documentos acompañados en la denuncia, querella y demanda, a saber: 1.- a fojas 5, certificado de atención médica de urgencia de doña Roxana López Escobar, en el Clínico de la Mayor, de fecha 08 de noviembre de 2014; 2.- a fojas 6, reclamo efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor de fecha 01 de abril de 2015; 3.- a fojas 12, bono de atención ambulatorio emitido por FONASA de fecha 25 de noviembre de 2015; 4.- a fojas 13 bono de atención ambulatorio emitido por FONASA de fecha, 27 de noviembre de 2015; 5.- a fojas 14 bono de atención de salud emitido por FONASA con fecha 10 de diciembre de 2015, por tratamiento Kinesiológico.

5.- **Que la parte querellante y demandante civil rindió también prueba testimonial**, mediante declaración de fojas 29 y siguientes, de

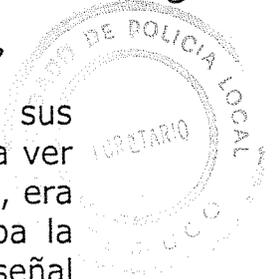




doña PABLA DORALIZA LÓPEZ ALVIAL, 46 años, soltera, dueña de casa, cédula nacional de identidad número 11.677.109-8, domiciliada en Temuco, Las Petunias N°1765, Villa Andalucía, quien previamente juramentada relata que fue testigo del accidente que tuvo Roxana López, su prima, en el supermercado Mayorista 10 ubicado en Recabarren, frente a la Villa Andalucía, eso fue el 08 de noviembre y que debió ser como a las 19:00 - 19:30 horas, fueron a comprar pan ese día, al ir a comprar pan la pesa de la panadería no estaba funcionando, por lo que le pidieron a los clientes que fueran a pesar a carnicería, eso les dijo un trabajador del lugar. comenzaron a caminar, caminando lentamente hacia la carnicería, al ir caminando, al frente más o menos de la carnicería, Roxana se resbaló, patinó, y se cayó de espalda, golpeándose fuertemente la cabeza en el cemento, quedando semi-inconsciente, trataba de enderezarse, que ella le dijo que no se levantara, estaba mareada y muy pálida. Relata que la denunciante y querellante que se resbaló porque minutos antes habían hecho una degustación de choripanes, y el piso estaba lleno de aceite con la grasa de los choripanes, con la fritura, por eso ella cayó. Dejó a Roxana en el suelo, y salió a pedir ayuda y que viniera el encargado del local, pero éste no se encontraba en su trabajo; también pidió, que la derivaran a un servicio de urgencia, ya que el golpe había sido muy fuerte. Dice que la ayuda no fue adecuada, ya que no había nadie que tomara decisiones en ese momento. Cuando volvió, la tenían sentada en un pale, gente que estaba en el lugar, ignoro si eran trabajadores. Cuando decidieron llamar a la ambulancia habían pasado unos 40 minutos, la ambulancia señaló que se demoraría en llegar, ahí ella decidió llamar a su esposo, ya que Roxana se veía muy, muy mal, se puso muy blanca, pálida, y se notaba mareada, para que viniera a buscarla y llevarla a un centro médico, en ese lapso, del supermercado se comunicaron con el encargado, decidiendo que una de las personas que trabajaba ahí la acompañara al hospital clínico de la Mayor y ellos cancelarían la atención de urgencia, pero fueron igual en el vehículo del esposo de ella, no pagaron traslado. Fueron hasta el Hospital Clínico de La Mayor, esperaron un rato que la atendieran, finalmente la atendieron, se demoraron aproximadamente 3 horas en hacer el proceso completo, desde que llegó, hasta que se le hizo la atención, le realizaron un examen para ver lo del cuello, y cree que también un escaner, ella la acompañó en todo momento. En la clínica dijeron que ella tenía una luxación en la vertebra del cuello, no sé muy bien las palabras técnicas, pero tenía algo en el cuello, y salió con un cuello ortopédico, que tuvo por tres meses, también dijeron que sería un proceso largo, ya que debía recuperarse bien de golpe en el cuello, con tratamientos kinesiológicos y exámenes posteriores. Agrega que también ella la acompañó en varias ocasiones al supermercado, para que le reembolsaran los bonos de atención médica, pero estos la tramitaban mucho, le pagaron los 2 o tres primeros bonos que ella sacó, uno por un tratamiento de Kinesiología, no recuerda bien el detalle, y los otros bonos se los entregaban fotocopiados en carpeta, y ellos decían que tenían que pedir autorización en Santiago, y cuando ella la acompañaba a cobrar los bonos, le decían que se habían retrasado, porque era en tiempo de navidad, luego por que era año nuevo, y así estuvieron hasta que se aburrieron, ignora cuántos bonos quedaron sin ser reembolsados. Roxana estuvo unos tres meses complicada, ignora cuántos bonos de atención medica tuvo que comprar finalmente, pero



fueron tres meses en que estuvo muy mal, luego seguían sus complicaciones, malestares, ella debía que hacerse un examen para ver si su vertebra estaba bien, y ella no se lo hizo por falta de recursos, era una especie de escáner, que debía hacerse para ver cómo estaba la situación. Agrega la deponente que en el lugar no existía ninguna señal que indicara, de que ese lugar estaba húmedo, ninguna señalética, pasó más gente por el lugar, pero no les pasó nada, seguramente el material de los zapatos de Roxana era diferente, como goma, ya que ella al pasar por ahí le pasó el efecto contrario, ya que ella andaba con alpargatas que son como de cáñamo abajó, por lo que quedó pegada en ese lugar, pero Roxana se resbaló, cayendo de espalda. Hace presente, que ella botó esas alpargatas porque quedaron llenas de grasa, y que en el supermercado, desde ese día, no han hecho ninguna otra degustación, eso ella lo sabe porque es clienta habitual, ya que vive ahí. Acto seguido a fojas 30 y siguientes, comparece don JUAN OMAR FUENTES SÁNCHEZ, 55 años, casado, construcción, cédula nacional de identidad número 8.898.329-7, domiciliado en Temuco, calle Isla de Pascua N°03148, quien previamente juramentado señala que fue testigo del accidente que tuvo su señora el día 08 de noviembre que debió haber sido como a las 19:30 horas, Roxana, no vio lo que pasó, pero se enteró por la persona que la acompañaba, la señora Pabla, ya que ella lo llamó a eso de las 20:00 horas, y le contó lo sucedido y le pidió que fuera a al supermercado, a ver a su señora y ver que podíamos hacer, para llevarla al hospital clínico. Él fue de inmediato al supermercado, y al llegar la encontró a su señora sobre las cajas, sobre un pallet, sentada, se veía físicamente muy mal, él cree que apenas consciente. Su señora le contó lo que había pasado, le contó que se había caído, le señaló que se había resbalado producto que le piso estaba mojado, tenía grasa el piso creía, por una degustación que habían hecho. Luego esperaron para que alguien de ahí, del supermercado la atendiera, llegó una persona ahí, pero lo que querían era darle agüita, decían que estaba bien, creo que del mismo supermercado habían llamado a la ambulancia, eso él no lo sabe, porque fue cuando no estaba, pero sabía que se demoraría, por lo que decidieron, Paula y él de llevarla Hospital Clínico, la llevaron en su camioneta, los acompañó una persona del supermercado, no sé qué mando tenía esta persona, pero todo lo que debía hacer lo consultaba. En el Hospital fue atendida, pero pasaron fácilmente 2 horas y más, entre que nos atendieran y el proceso de la atención. En el hospitalle encontraron que tenía una fractura en una vértebra en el cuello, salió con un cuello ortopédico, le hicieron otros exámenes. Cuando llegaron al Hospital, la persona del supermercado realizó todos los trámites para que nos atendieran, pero tuvo que llamar al gerente para que fuera autorizar, cuando llegó el gerente se acercó a ellos y les señaló que ya estaba todo firmado y pagado para que los atendieran. Ellos no pagaron nada por esa atención de urgencia. Después de eso se fueron, pero su señora tuvo que seguir haciéndose otros exámenes, porque como eso fue una atención de urgencia, en la misma urgencia le dijeron que debía hacerse más exámenes, porque el golpe que había recibido no había sido tan superficial, no había sido una caída leve. Con el cuello ortopédico estuvo como tres meses, luego estuvo realizándose controles médicos, estuvo unos 6 meses en tratamiento, en controles médicos, no sabe que tratamientos médicos se hizo, pero estuvo 6 meses aproximadamente, la idea era que eso, no le dejara secuelas. En cuanto a los gastos médicos, en un principio la



Derechos  
Cuello - 64-



empresa dijo que se harían responsable, que tenían que llevarles los boletos, e incluso los de locomoción, pero nunca pasó, le devolvieron las primeras atenciones, dos veces cree, luego cuando iba, le decían que esperara que se le pagaría todo, pero fue pasando el tiempo, y nunca le pagaron más, él tuvo que correr con esos gastos, y él tenía que salir de su trabajo para acompañarla a medico. Después de los 6 meses aproximadamente, no tuvo que hacerse más exámenes, no tuvo que ir más a control. Ella quedó bien, pero en esos seis meses que duró todo les cambió la vida a todos, porque desde ese momento no podía hacer sus cosas diarias que hacía, le molestaba mucho el cuello, hasta para hacer la cama, ella cuida a un nietecito y eso le complicaba, también tenían planeado celebrar su cumpleaños el día 1 de diciembre, pero al verla que andaba muy mal con su cuello, no hicieron nada, cumplía 50 años. Todo esto del accidente, le afectó emocionalmente, estaba deprimida, ella es una persona muy activa, jugaba con su nieto, en ese momento no podía hacer eso, y eso a ella le afectaba, porque es el regalón. Acto seguido, a fojas 32 y siguientes, comparece doña JACQUELINNE CARMEN VERGARA SOTO, 47 años, divorciada, vendedora, cédula nacional de identidad número 11.323.394-K, domiciliada en Temuco, calle Isla de Pascua N°0158, quien previamente juramentada señala que comparece con la finalidad de atestiguar sobre su vecina Roxana López, que tuvo un accidente, lo que le consta, porque la vio enfermita, la acompañó varias veces a la Clínica, al Hospital Cristiano, porque se sentía mal o tenía que ir al control, ya que parece que tenía una fractura en el cuello, andaba con un cuello ortopédico, andaba con ese cuello producto del accidente, se cayó en un supermercado, andaba de compras y se cayó, esto lo sabe porque ella le contó, son vecinas se visitan, y al verla con el cuello obviamente le consultó que fue lo que le sucedió. Ella la acompañó unas 8 veces a médico, ya que el vecino trabajaba y a ella le costaba mucho tomar locomoción, como vecina la apoyó, iban en su vehículo, ella la acompañaba. La quedaba esperando que la atendieran, se quedaba afuera. Ella estuvo hartos meses con el cuello ortopédico, pese a que quería sacárselo, pero no podía porque tenía mucho dolor. Se deprimió un poco porque no podía hacer sus cosas, cuidaba a un nietecito y no podía. La notó que ella estaba triste porque la iba a visitar y le comentaba que no podía hacer nada, no podía ir al gimnasio, ya que hacíamos zumba, estuvo como 6 meses sin practicar, sin poder ir al gimnasio, y eso a ella la deprimía, no poder hacer su vida con normalidad. Agrega, finalmente, que le comentó que el supermercado, nunca le reembolsó nada de los gastos por el accidente. No tiene muy claro en que supermercado le ocurrió el accidente.

**6.- Que a fojas 45, citado a presencia judicial comparece don CHRISTIAN OSVALDO BURGOS FUENTES, 35 años, soltero, Ingeniero en Administrador de Empresas, cédula nacional de identidad número 13.962.859-4, domiciliado en Temuco, Francisco Salazar N°01650, quien expone acerca de los hechos que sucedieron un día sábado 08 de noviembre del 2014, alrededor de las 19:00 horas, día en el cual la Señora Roxana López sufrió un accidente, se resbaló y cayó al suelo, esto frente a la carnicería, sufriendo un golpe en la cabeza, la señorita que estaba a cargo del local en esos momentos se hizo cargo del tema y le informa, la señorita Pamela Muñoz, ya que él no estaba en ese horario en el local, le indicó que tenían que trasladarla al clínico de la mayor. Primero se llama a la ambulancia si podía ir y no llegó nunca,**



esto lo hizo la señorita Paulina, él no estaba en el local. Finalmente la señora Roxana se fue con su marido, en un vehículo particular, no lo sabe bien ya que no estaba, la señorita Paulina no recuerda si los acompañó alguien del supermercado. Ellos se fueron hasta el clínico de la mayor, allá llegó él, habló con la señora Roxana y su familia, y comenzó a realizar los trámites de ingreso para que la atendieran gratis, él debía firmar un pagaré, ella no pagó nada, la empresa pagó \$226.167, eso por la atención en el Clínico de la Mayor. Él se quedó en el lugar esperando que la atendiera, se quedó con sus familiares, su marido, su cuñada y una niña chica, pero luego se tuvo que retirar ya que andaba con su hijo, se retiró a eso de las 22:00 horas. Al día siguiente la llamó para saber cómo estaba. El día lunes o martes, la señora Roxana se acercó hasta el supermercado, por que compró unos medicamentos, a fin de que le reembolsaran el gasto de los medicamentos, de un total de \$14.780, en ese mismo momento se los reembolsaron, también le reembolsaron un bono de atención medica de \$11.370 y un bono de \$11.690, que fueron las primeras atenciones que se le prestaron a la señora Roxana López, no recuerda las fechas en que se realizaron estos reembolsos, pero estos se efectuaban en el mismo momento que ella presentaba los documentos, en dinero en efectivo. Luego ella solicita que se le devuelva el dinero de los pasajes y otros bonos de atención médica, no recuerda los montos, lo cual no se le ha pagado, estas solicitudes de reembolso están solicitadas, pero ignora porque no se les han pagado. Ya que para estos reembolsos se pide autorización al gerente, y este aún no lo ha autorizado, no recuerda el por qué no se le ha pagado estos gastos, estuvo buscando correos y no encontró. La caída de la señora Roxana, se debió a que ella se resbaló, ya que el piso estaba húmedo, ya que minutos antes se habían realizado unas degustaciones en ese lugar, no se limpió, y tampoco estaba marcado el lugar. Él no vio el accidente mismo, ya que no se encontraba en el local, ya se había retirado.

**7.- Que a fojas 37 y ss. corren los documentos acompañados por el representante legal de la empresa denunciada,** a saber: 1.- a fojas 37 y 38, fotocopia simple del detalle de la cuenta Paciente Urgencia N°25741, de fecha 08-11-2015, donde se detalla la atención que se le dio a la señora Roxana, y sus valores, por un total de \$226.167, cuenta que fue pagada por la empresa. 2.- a fojas 39, datos médicos de Urgencia, donde se muestra los exámenes que se le realizaron a la señora Roxana, y el tratamiento a seguir, y su diagnóstico. 3.- a fojas 40 y 41, fotocopia simple de los dos exámenes que se le realizaron a la señora Roxana, por el médico Radiólogo Iván Melo, y sus respectivos resultados o hallazgos. 4.- a fojas 42 y 43, fotocopias simples de los dos bonos de atención que se le reembolsaron a la señora Roxana. 5.- a fojas 44, boleta de gastos médicos, adquiridos en farmacias Salcobrand, los que fueron reembolsados a la señora Roxana.

**8.- Que el mérito de los antecedentes de que da cuenta este proceso, permite dar por establecido y no controvertido** que el día 8 de noviembre de 2014, doña Roxana Marlene López Escobar, sufrió una caída al interior del Supermercado **SUPER 10 S.A.**, ubicado en esta ciudad, calle Francisco Salazar nro.1650, debido a que el piso del local estaba húmedo. Tampoco se discute que, luego del accidente, la consumidora fue llevada a atención de urgencia por su marido, en compañía de un empleado del local comercial, la que se prestó en el Centro Asistencial de la





Universidad Mayor. Al mismo tiempo, las partes están contestes en que los gastos médicos que derivaron de esa atención se cubrieron en su integridad por el proveedor; mientras que otros posteriores, consistentes en pago de consultas médicas, fueron soportados solo **en parte** por el Supermercado.

De la manera señalada, la consumidora reclama porque la empresa querellada no habría cumplido en los términos convenidos con las atenciones médicas necesarias a su recuperación después del accidente, y porque éste significó un atropello a sus derechos de consumidora, concretamente de la seguridad en el consumo, resultado de un comportamiento negligente del proveedor, con evidente menoscabo.

**9.-** El proveedor querellado no compareció a la audiencia de contestación y prueba, la que se llevó a efecto en rebeldía; así, fue citado el representante legal del mismo, quien comparece a fojas 37 y reconoce los hechos expuestos en la denuncia y querrela.

**10.-** Pues bien, estima la sentenciadora que la caída descrita en la denuncia y querrela, que no se controvierte, pues la confirma la declaración del proveedor de fojas 37, y la testigo presencial no inhabilitada Pabla López Alvial a fojas 29, fue resultado de encontrarse el piso del establecimiento comercial sin las condiciones necesarias para su debida transitabilidad, exponiendo a los consumidores a un riesgo como el que se analiza.

Por lo expresado, la referida circunstancia no puede sino importar un claro incumplimiento a la obligación del supermercado, al deber de proporcionar a sus clientes seguridad en el consumo, entendiendo por tal seguridad la no exposición de los mismos a riesgos en su salud o integridad física, durante su permanencia y desplazamiento por el inmueble en que ejerce su actividad comercial.

**11.-** La ley 19.496 que regula las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, resulta aplicable desde el momento en que el primero hace oferta a los segundos de los bienes y servicios que expende; oferta que naturalmente y generalmente se materializa con el emplazamiento de un establecimiento comercial para la exhibición y venta de los productos que vende. Si el inmueble que sirve de sustento a dicha oferta carece de las condiciones de seguridad, que garanticen un desplazamiento sin riesgos para la integridad física de los clientes que ingresan a él, el proveedor presta su servicio de manera negligente. Aparece así establecida la falta de seguridad del lugar en que se produjo el accidente por malas condiciones del piso del supermercado, pues de otro modo el accidente no se habría producido. A su turno, el menoscabo se grafica con el simple hecho que la querellante ingresó a la Tienda caminando y salió de ella con destino al HOSPITAL, donde recibió atención médica.

**12.- Que una cuestión distinta y que debe ser igualmente analizada, es la actuación que desplegó el establecimiento luego del accidente,** pues en ello también va implícito el deber de seguridad. En esta parte debe considerarse que el establecimiento denunciado se hizo cargo de la atención médica de urgencia, acompañando a la consumidora al lugar de atención, en el vehículo del cónyuge de ésta, cubriendo todos los gastos que derivaron de ella. También aparece que asumió algunos de los gastos posteriores, por atenciones médicas.

No obstante, la actuación desplegada por el proveedor si bien es acorde con un deber de cuidado esperable, no desvanece la falta en que incurrió al no adoptar el cuidado exigible en ejercicio de su giro, en el sentido de no exponer a un riesgo la integridad física de sus clientes, como





ocurrió en la especie. De otro lado, también debe considerarse que su actuación ex post, es demostrativa de la falta de profesionalidad, desde que el procedimiento adoptado por la empresa cuestionada, contrariamente a lo esperado, carecía de protocolos aplicables en caso de accidentes, de manera que los gastos que pagó a la actora estaban fuera de un procedimiento preestablecido.

Sin perjuicio, claramente el Supermercado obró de manera responsable en esta segunda etapa de los sucesos, apareciendo sólo afectada esa responsabilidad al no cumplir íntegramente, como se reconoce a fojas 37, con las obligaciones adquiridas con su cliente.

**13.-** Que el artículo 3, letra d), de la ley 19.496 señala que son derechos y deberes básicos del consumidor, 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; añadiendo el artículo 23 de la misma legislación que constituye infracción a sus disposiciones el proveedor que, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor en la venta de un bien o la prestación de un servicio.

**14.-** Que de la manera señalada y analizados los antecedentes y pruebas de autos, conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha logrado convicción que el accidente sufrido por la querellante es resultado de la infracción por parte del Supermercado querellado, a los artículos 3, letra d), y 23 de la ley 19.496, al no respetar el derecho a la seguridad en el consumo, debido a su negligencia, por lo que será condenado de la manera que se señalará.

**15.-** Recordemos que para efectos de la imposición de la multa y el menoscabo sufrido, la ley 19.496 del ramo establece en su artículo 24 parámetros para el establecimiento, de los que resulta atinente aplicar en la especie la falta al deber de profesionalidad del proveedor, sin perjuicio de también considerar su presta disposición a remediar el daño con los procedimientos y gastos efectuados luego del accidente.

#### **EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-**

**16.-** Que a fojas 16 y siguientes, doña **ROXANA MARLENE LÓPEZ ESCOBAR**, ya individualizada, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra SÚPER 10 S.A., en razón de los mismos antecedentes de hecho y fundamentos de derecho indicados en la querella. En cuanto al Derecho indica que la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en su artículo 3º letra d) establece que "son derechos y deberes básicos del consumidor: 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". Que el mismo cuerpo legal en su artículo 23 inciso Iº que "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, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio." Que, a su sazón, el artículo 3º letra a) del mencionado cuerpo legal dispone que "son derechos y deberes básicos del consumidor: 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". Se sostiene por la demandante que en la especie los daños materiales o daño emergente, lo representan los



Deby 768-  
ollo



gastos de atención, diagnóstico y tratamiento a que fuera sometida por un monto de \$99.780 (noventa y nueve mil setecientos ochenta pesos), y gastos de traslado por un monto de \$50.000 (cincuenta mil pesos). En lo que se refiere al daño extrapatrimonial, señala que resulta procedente indemnizar el daño extrapatrimonial, de naturaleza corporal por el padecimiento físico que hasta el día de hoy sufre producto de la caída, que avalúa en \$1.000.000 (un millón de pesos); y (2) de naturaleza moral por el menor goce en el disfrute de la vida que le ha provocado esta situación, pues se ha visto impedida de desarrollarme de manera natural en su ambiente social, ya que debe guardar reposo y debe privarse de actividades que antes le eran absolutamente connaturales, que considera alcanza a \$500.000.- (quinientos mil pesos).

**17.-** Que notificada y emplazada la empresa demandada, ella no compareció a la audiencia de contestación, la que se llevó a efecto en su rebeldía.

**18.-** Que el artículo 3, letra e), de la ley 19.496, señala que es derecho básico del consumidor 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 establece.

**19.-** Que conforme lo desarrollado en materia de responsabilidad infraccional, corresponde resolver si la conducta que configura el hecho ilícito infraccional cometido por el proveedor, ha ocasionado efectivamente daños a la actora, la naturaleza de ellos y la relación causal correspondiente.

En tal sentido es necesario señalar que la caída significó un daño corporal, según se desprende de los antecedentes de la atención de urgencia de fojas 37 y siguientes, en que figura como diagnóstico: "otras fracturas cervicales". Sin embargo, no se probó la lesión específica y sus características, con un diagnóstico médico para esta dolencia y menos la relación de causalidad con las secuelas que se hacen valer. Así, fuera del genérico y vago diagnóstico de la atención de urgencia, que fue acompañado por el propio proveedor querellado a fojas 39, no existen otros antecedentes, pues se limitó la prueba de la actora a acompañar la documental consistente en consultas ambulatorias, sin diagnóstico ni descripción médica que permita configurar el padecimiento que se alega. La testimonial que rindiera a fojas 29, 30 y 32, refiere que la veían muy mal, que usó un cuello cervical y que estuvo en tratamiento varios meses. Incluso su marido que depone como testigo a fojas 32 dice que la actora sufrió una fractura, nunca probada en la causa. Así, además de ser todas apreciaciones personales, tales afirmaciones de las amigas, vecinas y el marido de quien demanda no aparecen respaldadas con atenciones médicas efectivas, pues la documental solo refiere 2 consultas, y un solo tratamiento, en el mismo mes del accidente o el mes siguiente.

**20.-** En el contexto y mérito probatorio precedente, se ha demandado daño material por los gastos médicos en que dice haber incurrido la demandante por los rubros de atención, diagnóstico y tratamiento por un monto de \$99.780 (noventa y nueve mil setecientos ochenta pesos),



meil



y los gastos de traslado por un monto de \$50.000 (cincuenta mil pesos). Para acreditar esta partida, se agregaron al proceso, a fojas 12, 13 y 14, los antecedentes documentales consistentes en dos bonos por pago de consulta ambulatoria; y un tercero por atención integrada de salud, acordes con la caída sufrida. Así las cosas, y siendo prestaciones efectuadas en noviembre y diciembre de 2014, se accederá a resarcir el monto que consignan, esto es, **\$67.500.-** Que la testimonial rendida, no sirve para los efectos del establecimiento del resto de los montos que se reclaman. Así, los gastos de traslado no serán resarcidos por falta de prueba, a lo que se suma que la mayor parte de ellos y los más onerosos los asumió el proveedor en la atención de urgencia, como se acreditó con la documental analizada.

**21.-** Luego la actora demanda un daño extrapatrimonial corporal y otro moral por las lesiones. Al efecto, debe señalarse que entendemos que por el primer rubro solicita el resarcimiento por daño moral sufrido a consecuencia del accidente, denominado usualmente *pretium doloris*, y que comprende tanto los sufrimientos físicos, como los psíquicos que se siguen de una lesión corporal. En efecto, el daño moral que se sigue de lesiones corporales se presenta en la forma de una aflicción física y mental, que tiene por causa el accidente. Se trata de un daño positivo que se traduce en el sufrimiento por el dolor que se sigue directamente de las heridas y del tratamiento médico y su intensidad está dada por la naturaleza del daño y su duración. **Por eso es que el daño moral exige la prueba de la lesión o enfermedad que el accidente produce a la víctima, lo que como se dijo no aconteció en la especie.** Al efecto, como ya se desarrollara, fuera del diagnóstico de la atención de urgencia, no existen otros de carácter médico que permitan inferir la naturaleza de la lesión para deducir su efecto y menos sus dimensiones. Así las cosas, nos estaremos a las máximas de la experiencia, por las que es posible colegir que una caída normalmente ocasiona una lesión cervical menor, y al que no ser calificada desde el punto de vista médico legal, solo pudo ser significativa de una molestia, que deviene al mismo tiempo en un dolor psíquico acorde con ella. De la manera señalada, esta sentenciadora estima que tendrá por acreditado el daño moral o *pretium doloris*, más por la naturaleza del hecho ilícito que motivó la caída, que por la prueba destinada a probar el daño que reclama, de suyo insuficiente. Debe igualmente considerarse que la actuación del proveedor demandado a posteriori es acorde con responsabilidad por la culpa leve que le corresponde asumir, pues al recibir la afectada una atención de urgencia íntegra se aminoró su perjuicio. Por último, debe colegirse de esta misma atención, calificada de lenta por los testigos de la actora, que seguramente lo fue por no aparecer de gravedad la dolencia. Así se accederá a resarcir el daño moral en esta parte fijándole prudencialmente en la suma de \$ 500.000.-

Que no se accederá a resarcir el perjuicio de agrado que también se solicita, ante la falta de prueba que permita a la juzgadora determinar su concurrencia, conforme lo razonado en los motivos precedentes.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 12, 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496; y artículos 1, 3, 7 y demás pertinentes de la Ley 18.287, SE DECLARA:



Seten



1.- QUE HA LUGAR a la denuncia y querrela intentadas por doña **ROXANA MARLENE LÓPEZ ESCOBAR**, a fojas 1 y 16, en contra del proveedor SÚPER 10 S.A., condenando a este supermercado al pago de una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infracción a la ley 19.496, con costas.

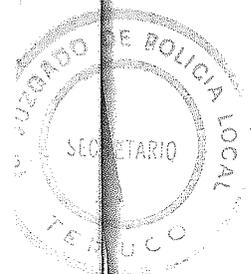
2.- QUE HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña ROXANA MARLENE LÓPEZ ESCOBAR, a fojas 16 y siguientes, en contra de SÚPER 10 S.A., condenando a la parte demandada al pago de la suma de \$ 567.500, con costas.

3.- La suma ordenada a pagar será reajustada conforme la veracidad que experimente el índice de Precios al consumidor entre el mes anterior a la fecha de la sentencia y el mes anterior a la fecha del pago efectivo, más los intereses para operaciones reajustables desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 234.449-J

Dictó RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.





Foja: 106 Ciento seis

C.A. de Temuco

Temuco, veinte de abril de dos mil diecisiete.

**VISTO:**

Atendido el mérito de los antecedentes y de la prueba legalmente rendida, que dan cuenta de los padecimientos sufridos producto de la infracción ya establecida, que dicen relación con la caída, y consecuencias de la misma, siendo más condigna con dicho mérito la suma que se expondrá, por lo que, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha veintinueve de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 60 y siguientes, **CON DECLARACIÓN** de que se aumenta el monto otorgado a título de indemnización por daño moral a la suma de \$600.000.- (seiscientos mil pesos), en consecuencia, se condena a la parte demandada a la suma total de \$667.500.- (seiscientos sesenta y siete mil quinientos pesos).

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-139-2016 (pvb).

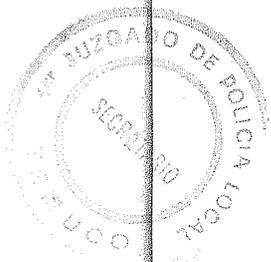
María Elena Llanos Morales  
Ministro  
Fecha: 20/04/2017 13:36:22

Luis Ohiggins Torres Sanhueza  
Ministro(S)  
Fecha: 20/04/2017 13:36:22

Marcelo Eduardo Neculman Muñoz  
Abogado  
Fecha: 20/04/2017 13:36:23



01132916089188





Ciento ocho 108.-

Temuco, doce de mayo de dos mil diecisiete.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

**Rol N°234.449-J**

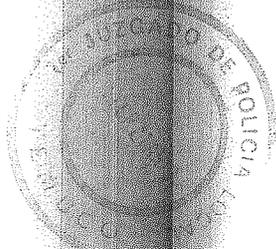
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

Proveyó doña **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.-

cbs

TEMUCO, 15 MAYO de 2017  
NOTIFIQUE A DON Rodrigo Cortés  
Carrocco  
LA RESOLUCION DE FOJAS 108  
Y REMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL  
SECRETARIO

TEMUCO, 15 MAYO de 2017  
NOTIFIQUE A DOÑA Maria Concha  
Mina Mora  
LA RESOLUCION DE FOJAS 108  
Y REMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL  
SECRETARIO



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

Temuco, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

  
**ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**  
**SECRETARIA TITULAR**