

Temuco, veintinueve de agosto de dos mil dieciséis.-

Vistos.-

A fojas 1 y siguientes, corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **MARIELA BORQUEZ CONTRERAS**, empleada, con domicilio en Temuco, calle Quillay N°3501, en contra de **HOMCENTER SODIMAC o SODIMAC S.A.**, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente para estos efectos por don **MIGUEL ANGEL ECHEVERRÍA**, se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Temuco, Avenida Caupolicán N°0457.

A fojas 28 don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, en representación de la querellada y demandada civil, **SODIMAC S.A.A**, deduce excepción de falta de legitimación activa de la querellante y demandante.

A fojas 28 don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, abogado en representación de **SODIMAC S.A.** contesta querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **MARIELA BÓRQUEZ CONTRERAS**.

A fojas 51 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su apoderado don **JOSÉ ACUÑA NARVAEZ**, y la asistencia de la parte querellada y demandan civil, representada por su apoderado don **ANDRÉS VERA SHENEIDER**.-

A fojas 59 y siguientes, corre protocolo de accidentes de clientes en tienda y carta de resguardo de atención de clientes Sodimac S.A., acompañada por don **BRUNO TRABOLD REHREN**, Ingeniero Civil Industrial, soltero, 25 años, cédula nacional de identidad número 17.726.831-3, domiciliado en Temuco, calle Montevideo N°740, departamento 51, en su comparencia de fojas 65.-

A fojas 67 pasaron los autos para dictar sentencia.-

### CONSIDERANDO

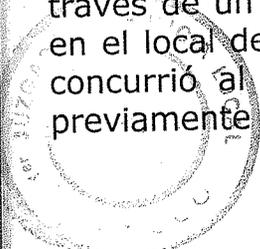
#### EN CUANTO A LA EXEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA

1.- Que a fojas 28 don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, en representación de la querellada y demandada civil, **SODIMAC S.A.A**, pone excepción de **Falta de legitimación activa de la querellante y demandante**, fundándose en que la ley 19.496, es una normativa de carácter especial, que tiene como objeto proteger a quien la ley define como consumidor de actuaciones de un proveedor que se encuentran singularizadas en forma específica. Se alega que la ley no tiene otro objeto que sancionar las conductas descuidadas en que el proveedor incurre y que perjudican al consumidor y usuario. El artículo 1° de la ley N°19.496 dispone que esta ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a estas materias; que también define al consumidor o usuario como la persona natural o jurídica que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, un bien o un servicio. Por lo anterior, señala que la querellante y demandante civil de autos no ostenta ni ostentó tal calidad. Se señala que consta del propio mérito de autos, que doña Mariela Borquez Contreras no adquirió a través de un acto jurídico oneroso, como destinataria final, ningún bien en el local de su representada. Solo consta que el 06 de junio de 2015 concurrió al local de su representada a retirar materiales adquiridos previamente por otra persona, pues quien adquirió bienes con tal

REGISTRO DE SENTENCIAS

05 SET 2017

REGION DE LA ARAUCANIA





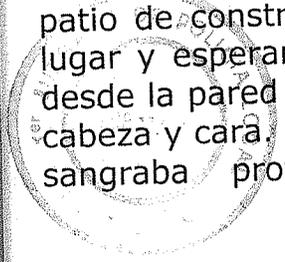
calidad es una persona distinta, a saber, la SOCIEDAD EDUCACIONAL MEZA Y MARQUES LIMITADA, RUT: 76.035.091 - 5, según se desprende de la Factura Electrónica N°068826534 de fecha 05 de junio de 2015 y que rola a fojas 4 de estos autos. Así, si no existió relación de consumo entre las partes de este proceso, por lo que no resulta aplicable el estatuto legal especial de la ley 19.496, pues carecería de titularidad o legitimación activa para ejercer las acciones que esta ley contempla. Agregando, que sin perjuicio de todo lo anterior, no obsta a su derecho a perseguir una eventual responsabilidad en otra sede jurisdiccional v bajo el estatuto legal que corresponda. Que por ello, la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en autos deberán ser rechazadas, con expresa condena en costas.

2.- Para resolver el asunto, debe señalarse que tal como se encuentra ampliamente asentado en nuestra Jurisprudencia, destacando al efecto el fallo dictado por nuestra I. Corte de Apelaciones de Temuco de fecha Local 8 de julio de 2014, causa Rol N° 61-2014, la interpretación evolutiva de la ley 19.496 ha llevado a zanjar definitivamente que la noción de consumidor no puede agotarse en la circunstancia de efectuar un contrato oneroso de adquisición de bienes o prestación de servicios. Hoy no se trata ya de una opinión doctrinaria o jurisprudencial mayoritaria, sino que de una condición imperativa de la aplicación de la normativa en análisis, el que ella está destinada a proteger a un consumidor en sentido amplio. Se habla de consumidor para referirse, tanto al consumidor en sentido estricto, esto es, a la persona individual que adquiere bienes, como para aludir al usuario, es decir, a aquel que requiere servicios, se concrete o no la compra o contratación con el proveedor profesional que hace la oferta respectiva.

3.- Por lo indicado, no resulta pertinente y debe desestimarse cualquier alegación que pretenda excluir la aplicación de la ley 19.496 fundada en no haberse celebrado un contrato oneroso entre las partes del juicio. La protección que brinda la ley del ramo, como bien se infiere de sus normas, comprende todo el iter contractual, generando responsabilidad, incluso, en la oferta a persona indeterminada a través de la publicidad. Aparece de esta manera, que no es condición de su aplicación la celebración de una convención como pretende en incidentista, debiendo desecharse esta excepción de fondo, como se expresará en lo resolutivo del fallo.

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-**

4.- Que se ha iniciado causa rol N°236.189 en virtud de la querrela infraccional interpuesta por doña **MARIELA BORQUEZ CONTRERAS**, en contra de **HOMCENTER SODIMAC** o **SODIMAC S.A.**, representada legalmente para estos efectos por don **MIGUEL ANGEL ECHEVERRÍA**, ya individualizados, fundada en que concurrió a Homcenter Sodimac, ubicado en Avenida Caupolicán N°0457 de esta ciudad, a realizar unas compras; que posteriormente, para la entrega de unos materiales, debió acudir el sábado siguiente, siendo derivada al patio de construcción de dicho establecimiento; que una vez en dicho lugar y esperando que los materiales adquiridos le fueran entregados, desde la pared cayeron 4 planchas de melanina, las cuales golpearon su cabeza y cara. Que producto de ello quedó inconsciente en el piso, y que sangraba profusamente, fue atendida por personal de dicho



70 -

establecimiento para detener la hemorragia y limpiar su cara llena de sangre, para posteriormente ser trasladada por sus propios medios a la clínica Alemana de esta ciudad, lugar en que se le diagnosticó CONTUSIÓN CRANEANA Y FACIAL. Que en la clínica y con el pasar de las horas su cara comenzó a transformarse producto del hematoma en su ojo derecho y pómulo, su cara estaba morada, inflamada y su ojo cerrado en una parte, lo que no le permitía ver con claridad. Que como consecuencia de lo anterior, fue derivada a su domicilio y estuvo 15 días con licencia médica, y medicamentos para aliviar dolores de cabeza y hematomas. Que después de casi 2 semanas de lo ocurrido el hematoma desapareció, pero la cicatriz al lado del ojo permanece. Hace presente que posterior al hecho nadie de la empresa denunciada preguntó por el estado de su salud. En cuanto a derecho, señala que se han vulnerado los siguientes artículo 12, 23 de la ley 19.496, que en cuanto al N°12, señala que Homcenter Sodimac, al ser un experto o profesional del área de la construcción, no adoptó las medidas mínimas para que este hecho no se produjera, estando en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que evitaran el menoscabo que la negligente administración o nula preocupación de sus dependientes puedan ocasionar en la prestación del servicio. Que en cuanto a la vulneración a artículo 23, agrega que esta vulneración es manifiesta, pues es un hecho de la causa que las lesiones sufridas por la suscrita son consecuencia directa e inmediata del actuar negligente de la querellada en autos.

**5.- Que a fojas 28, don ANDRÉS VERA SCHNEIDER, obrando por la parte querellada y demandada civil contesta querella infraccional,** solicitando su rechazo. Sostiene la defensa NO existe ningún antecedente que acredite la responsabilidad de su representada. Se insinúa o esboza que la caída de cuatro planchas de melamina sobre la cabeza y rostro de la querellante, se produjo por negligencia del proveedor. Hace presente que lo que la ley N°19.496 pretende, es sancionar faltas en la prestación de un servicio o venta de un bien que sean cometidas con negligencia del proveedor y que causen menoscabo al consumidor, pero que en este caso se pretende imputar responsabilidad objetiva, a todo evento, que en materia penal, y por ende, en materia infraccional está vedada en nuestro ordenamiento jurídico. Agrega que SODIMAC S.A. no actuó ni actúa con negligencia. Que en el llamado "Patio de Construcción" en que ocurrieron los hechos denunciados, existen múltiples avisos y advertencias al público de "NO ENTRAR", "CUIDADO", "PROHIBIDO EL INGRESO", "PELIGRO", "SOLO PERSONAL AUTORIZADO", además de rejas y demarcaciones. Que en el caso de marras, los hechos no pueden estar ligados a la falta de seguridad de parte del proveedor, que de lo contrario, estaríamos en la situación que a SODIMAC S.A. se le exigiría prácticamente un imposible, cual es, evitar a todo evento un accidente, aunque se tomen todos los resguardos. Que por lo dicho anteriormente, señala que no puede haber violación a la ley N°19.496. SODIMAC S.A. no ha cometido ninguna infracción ni ha actuado con negligencia. Agrega, que en el libelo nada se dice respecto del lugar en que se encontraba la querellante cuando le cayeron las planchas encima. Sobre esto, hace presente, que no obstante la existencia de reja y letreros, que impiden y advierten a los clientes del ingreso al área de dimensionado de maderas (lugar donde efectivamente ocurrió el accidente), no obstante cuando ello ocurrió (el accidente) de manera inmediata se le prestaron las primeras atenciones

-71-

a la señora Borquez Contreras, para una vez reincorporada, ser llevada a la clínica Alemana de Temuco, recinto asistencial donde se le practicaron TODAS las atenciones médicas que su caso ameritaba. Se le hicieron TODOS los exámenes y procedimientos médicos, incluso scanner de cerebro y ojos. Se le practicaron TODAS las curaciones pertinentes que su lesión ameritaba y que en todo caso, no pasó más allá de una contusión leve. Agrega, que la querellante imputa a su representada falta de seguridad en la venta de un bien o prestación del servicio, que la querellante pretende la existencia de un recinto o local de venta a prueba de todo accidente, que por ende, exima de toda responsabilidad al consumidor, y atribuye la responsabilidad en toda circunstancia, al proveedor, lo que evidentemente no puede ser así. Que por último, hace presente, que en materia infraccional como la tratada en autos, rige el principio de inocencia, no existiendo responsabilidad objetiva al efecto, por lo que si la querellante pretende imputar responsabilidad y negligencia a SODIMAC S.A. en los hechos expuestos, deberá acreditarlo, no bastando al efecto solo sus propios dichos, por lo que pide se deseche la acción infraccional.-

**6.- Que la parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental:** a) a fojas 4, boleta de compra realizada en la sucursal del demandado; b) a fojas 5 a 9, parte denuncia en la fiscalía; c) a fojas 10, recepción de la denuncia por parte del Sernac; d) a fojas 11, respuesta del Sernac a la respectiva denuncia; e) a fojas 12, respuesta del demandado Sodimac al reclamo interpuesto en el Sernac; f) a fojas 13, documento que da cuenta del ingreso de la querellante y demandante civil a la Clínica Alemana, el día 6 de junio de 2015, a las 20:20 horas; g) a fojas 14, fotocopia de la cédula de identidad de la querellante y demandante civil; h) de fojas 31 a 34, Set de 4 fotografías que dan cuenta de las lesiones sufridas por la querellante y demandante civil; i) a fojas 35 certificado de nacimiento de la querellante y demandante civil; j) a fojas 36, licencia Médica presentada por la querellante y demandante civil a su empleador con fecha 22 de junio de 2015; k) a fojas 37 informe de la clínica alemana emitido por el Doctor Héctor Losada Morales, de fecha 6 de junio de 2015; l) a fojas 38 Copia de licencia Médica otorgada por la Isapre a la cual se encuentra afiliada la querellante y demandante civil.

**7.- Que la parte querellada y demandada civil rinde la siguiente prueba documental:** a) de fojas 39 a 43, set de 5 fotografías del lugar en que ocurriera el accidente; b) a fojas 44, factura N° 46229 por la suma de \$453.229.- emitida por Clínica Alemana Temuco, correspondiente a la atención practicada a la querellante y demandante civil, pagada por Sodimac S. A; c) a fojas 48, factura N° 15702 por la suma de \$62.658.- emitida por Clínica Alemana Temuco, pagada por Sodimac S.A, correspondiente a la atención de Urgencia de la querellante y demandante civil de fecha 6 de junio de 2015.

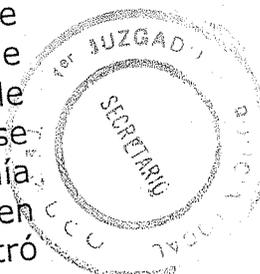
**8.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial,** presentando a estrados a doña **GLENDIA DEL PILAR JETZABEL SALAS MUENA**, soltera, 36 años, chilena, asistente social, cédula nacional de identidad N° 13.791.359-3, domiciliada en Temuco, Villa Valle Verde, Paseo Los Tineos N° 3660, quien previamente juramentada comparece a fojas 59 y expone que conoce a Mariela, ella es hermana del papá de su hija, que el día del accidente, no recuerda exactamente la fecha, pero que fue un día Sábado, entre los primeros días de junio de 2015, después de las 19:00 horas, venía llegando a su

casa con su marido e hija, y en ese momento recibieron una llamada de Walter, el marido de Mariela, señalándole que estaban en Urgencias de la Clínica Alemana, ya que Mariela había sufrido un accidente. Que le comentó que Mariela se había golpeado en la cara, inmediatamente se trasladaron hasta la Clínica para ayudar a Mariela, ya que ella tenía extensiones y fueron para ayudar a quitárselas; dice que éstas tienen metales, por lo tanto no le podían realizar un scanner. Que cuando entró al box, Mariela ya tenía parte de sus extensiones cortadas, ya que para quitarlas se requiere a una persona que sepa como quitarlas, idealmente debería ser un peluquero, como no se contaba con los implementos necesarios, hubo que cortarle parte de su pelo para así lograr quitar las extensiones, lo que genera, por lo menos para una mujer, un daño psicológico al ver su pelo horrible, sumado a su cara que se encontraba hinchada, con su ojo negro. Agrega que ella trabaja con niños, por lo que tuvo pedir una licencia para que no la vieran así, en ese estado, y no exponerse públicamente a como quedó estéticamente, y que ese día no se encontraba en el lugar persona alguna en representación de Sodimac, se encontraba sola, que fue donde ella se golpeó con su cara con una plancha, según lo que ella les narró. Que por último Walter les dijo que había llegado una persona de Sodimac, que los acompañó hasta la Clínica pero que luego se retiró. Finaliza señalando, que posteriormente Mariela se enteró que estaba embarazada, quien durante todo este tiempo tuvo que vivir preocupada de que le hubiese sucedido algo a su bebé, puesto que a las mujeres se les prohíbe realizarse exámenes de scanner mientras se encuentra embarazada.

**Repreguntada la testigo:** Para que diga si doña Mariela, posterior a salir de la clínica, continuó con su vida normal. **Responde la testigo,** no, no continuó con su vida normal, puesto que esto afectó a que no pudiera concurrir normalmente a su trabajo, ya que esta situación le afectó física y psicológicamente, quedó con secuelas.

Seguidamente comparece a fojas 54 **CHRISTIAN PABLO HERNÁNDEZ BARRIOS**, soltero, 26 años, chileno, administrativo, cédula nacional de identidad N° 17.180.247-4, domiciliado en Temuco, Valle de Asturias N° 3568, quien previamente juramentado, expone que un día Sábado se encontraba en Sodimac realizando compras junto a su señora, percatándose que en un sector había mucha gente aglomerada, que se acercaron y se dieron cuenta de que había alguien conocido, que era la señora Mariela Boquez, la cual se encontraba tendida en el suelo, por lo cual le prestó ayuda consistente más que nada en acompañarla y preguntarle cómo estaba. Que luego llegó hasta el lugar su pareja, con quien se trasladó hasta el Hospital o Clínica, que desconoce esa parte, puesto que después no supo más de ese día. Que habiendo pasado aproximadamente una semana desde lo sucedido, la vio fuera de su casa, puesto que vivían cerca, le preguntó que le había pasado, como estaba, logró darse cuenta de que mantenía su ojo negro, no recuerda cual de los dos, y que le contó que tuvieron que cortar su pelo porque si la sometieron a un scanner, eso es todo lo que sabe. **-Repreguntado el testigo:** Para que diga, cómo se encontraba anímicamente la señora Mariela, cuando se encontraron posteriormente al accidente, responde el testigo: anímicamente mal.

9.- Que a fojas 65 don **BRUNO SEBASTIAN TRABOLD REHREN**, ingeniero civil industrial, soltero, edad 25 años, cédula nacional de identidad n° 17.726.831-3, domiciliado en Temuco, Montevideo n° 740, departamento 51, fono 88198569, asistido por su abogado don

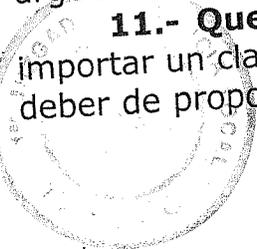


-4-

**ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, expone que actualmente es jefe de mejora continua y en la fecha que ocurrieron los hechos denunciados era el jefe de administración dotación de la tienda de la empresa Homecenter Sodimac S.A., con domicilio en Avenida Caupolicán N° 457, Temuco. Agrega que el día que ocurrieron los hechos, no recuerda fecha ni horario, pero fue como a mediados de año del 2015, no sabe en qué lugar de la tienda exactamente ocurrió, pero el personal de prevención de riesgos le informa del accidente que fue en el sector del patio de la construcción, y que un cliente se había golpeado la cara, que de inmediato concurrió a la enfermería donde había sido llevado el cliente a prestar los primeros auxilios. Que luego de llegar a la enfermería tomó contacto con la clienta afectada de sexo femenino, de unos 30 años aproximadamente, donde se presentó y le preguntó como estaba, que le ofreció toda la ayuda correspondiente, los primeros auxilios y movilización a la clínica Alemana, donde la empresa tiene convenio para asistencia de los clientes que puedan sufrir lesiones u otros dentro de la tienda, a lo que la clienta señala que prefería irse en su vehículo particular. Que el conductor que llevó a la clienta era un joven de su confianza, que el igual los acompaña, que se trasladó junto a ellos a la clínica Alemana, pero antes de salir de la tienda la clienta doña Mariela Borquez, firma una carta de resguardo de atención clientes Sodimac S.A. donde la empresa se responsabiliza por los gastos y prestaciones médicas con carácter de primera atención, los que se prestan en la clínica Alemana debido al contrato con dicha institución. Al llegar a la clínica Alemana se dirigieron a la urgencia, registraron a la paciente y se presentó en representación de Sodimac y comentó que la paciente había sufrido un accidente dentro de la tienda, en ese momento se deja en claro que está funcionando el convenio de asistencia de clientes accidentados entre la empresa Sodimac y la Clínica Alemana, para que los gastos no sean cobrados a la clienta en este caso, por las atenciones recibidas en dicha clínica. Que posteriormente la clienta fue atendida donde le tomaron los signos vitales, y después pasa un rato y la atienden el box donde le tomaron un scanner a la cabeza y una radiografía en la cara para ver la gravedad de las lesiones, mientras yo esperaba con el joven que la acompañaba en la sala de espera. Que luego de haber esperado como dos horas aproximadamente en la clínica, se retira del lugar, informándole al joven que acompañaba a la clienta, que cualquier inconveniente se comunicaran con la tienda Sodimac, después de esto desconoce que pasó, si se comunicaron con la tienda Sodimac o no.

**10.- Que el mérito de los antecedentes de que da cuenta este proceso, permite dar por establecido y no controvertido** que el día 06 de junio de 2015, alrededor de las 19:00 horas, doña MARIELA BORQUEZ CONTRERAS concurrió a Homecenter Sodimac, ubicado en Avenida Alemania N°0457 de esta ciudad y cuando se encontraba en el patio de construcción de dicho establecimiento, esperando la entrega de materiales adquiridos, sufrió un accidente al caer desde la pared 4 planchas de melanina, que le golpearon su cabeza y cara. Que en virtud de este accidente fue trasladada por el personal del mismo establecimiento comercial a la clínica alemana, donde fue atendida en la urgencia.-

**11.- Que el accidente sufrido por la querellante** no puede sino importar un claro incumplimiento a la obligación del proveedor querellado al deber de proporcionar a sus clientes seguridad en el consumo, entendiendo



-74-

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.

**12.-** La ley 19.496 que regula las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, resulta aplicable desde el momento en que los primeros hacen oferta a los segundos de los bienes y servicios que expende; oferta que natural y generalmente se materializa con el emplazamiento de un establecimiento comercial para la exhibición, venta y entrega, como en este caso, de los productos que se comercializan. Si el inmueble que sirve de sustento a dicha oferta carece de las condiciones de seguridad para garantizar un desplazamiento, sin riesgos para la integridad física de los clientes que ingresan a él, el proveedor presta su servicio de manera negligente. Los hechos no controvertidos establecidos en el proceso son prueba elocuente y suficiente de la falta de seguridad del lugar en que se encontraba la querellante al momento del accidente, siendo inadmisibles que señale la defensa, como excusa, que el lugar era riesgoso y que estaba prohibido ingresar a él. Ello porque se reafirma con este planteamiento, la falta de seguridad a que fue expuesta la cliente, pues de otro modo existirían medios eficaces que impidan bajo toda circunstancia o respecto la presencia de personal ajeno a la empresa en el recinto. Si allí se produjo el accidente, es porque explícita o implícitamente se permitió su presencia en él. La cuestión, por lo mismo, no redundaría en atribuir responsabilidad objetiva al establecimiento comercial, sino responsabilidad por una negligencia evidente, al permitir que un cliente estuviera en el sector que muestran las fotografías que se acompañaron a fojas 39 a 43. A su turno, el menoscabo que la conducta negligente produjo se grafica con el simple hecho que la querellante ingresó a "Home Center" caminando y salió de él con destino a la clínica alemana, donde recibió atención médica por las lesiones sufridas y que se describen en la ficha de atención de fojas 13.

**13.- 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 querellado se hizo cargo de la atención médica de urgencia, acompañando a la consumidora al lugar de atención, asumiendo el costo pecuniario de lo que ello significó, tal como aparece de la documental que hiciera valer, a fojas 44 y siguientes, no objetada por la contraria. Esta actuación será ponderada y considerada de manera favorable, al momento de la aplicación de las multas respectivas, por estimar la juzgadora se obró debidamente en esta etapa.

**14.-** 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 incurre en 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, debido a fallas en la calidad o seguridad del mismo bien o servicio.

**15.-** 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 proveedor 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, causando menoscabo a la querellante, por lo que será condenado de la manera que se señalará.

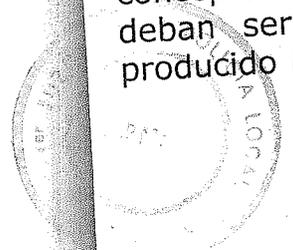
**16.-** De acuerdo al artículo 24 de la ley 19.496, las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales. Agrega el mismo artículo, en su inciso final, que para efectos de la imposición de la multa se estará a ciertos parámetros, resultando aplicables, en la especie, el menoscabo sufrido por la consumidora y la infracción al deber de profesionalidad del proveedor. Sin perjuicio, también se debe ponderar su presta disposición a remediar el daño con los procedimientos y gastos efectuados luego del accidente, todo lo cual se considerará al momento de la aplicación de la multa



**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-**

**17.-** Que a fojas 2 y siguientes, doña **MARIEL BORQUEZ CONTRERAS**, ya individualizada, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **HOMCENTER SODIMAC o SODIMAC .S.A.**, representada legalmente para estos efectos por don **MIGUEL ANGEL ECHEVERRÍA**, fundada en los mismos hechos denunciados es esta causa, que da por expresamente reproducidos. Sostiene la actora que la infracción cometida por la demandada le ha ocasionado los siguientes perjuicios, a saber: **Daño Emergente:** demandando la suma de \$200.000, por el valor de las extensiones de cabello que tuvo que sacarse en la clínica, para realizar el procedimiento médico y gastos en crema para borrar el hematoma; **Daño Moral:** por la suma de \$5.000.000., daño que configura por las continuas molestias laborales, ausencia al trabajo y retraso en la entrega de documentos correspondientes a su función, tiempo invertido en buscar solución a esto, exponiéndose avergonzada por su apariencia en trámites y apelaciones por el rechazo de su licencias, con su cara evidentemente afectada. A eso, suma la atención descortés indiferente de los denunciados en todas las oportunidades que se entrevistó con ellos. Además de los constantes dolores de cabeza que persisten y han desencadenado molestias en el día y transcurso de su embarazo, sin dejar de lado la cicatriz que tiene en su rostro y que permanecerá ahí. En mérito de lo indicado, solicita se acoja su demanda, con costas.-

**18.-** Que a fojas 30, don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, por la parte querellada y demandada civil, contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, señalando que sin perjuicio de lo ya expuesto, y no existiendo infracción imputable a su representada, no puede existir responsabilidad civil que le obligue a indemnizar los supuestos daños reclamados, tanto materiales como morales, por lo que pide que la demanda sea rechazada. Que respecto al daño emergente, señala que en este aspecto, se remite a todo lo precedentemente expuesto y agregando que dicho daño no es efectivo. Que respecto al daño moral, señala que de se este supuesto daño, SODIMAC S.A, no es responsable tampoco, negándolo. Que ha su parte solo le cabe hacer presente, que para el hipotético caso de que se acoja la indemnización de perjuicios, sobre este punto la demandante no está exenta de prueba del daño emergente ni del daño moral, máxime cuando sobre este último ítem, solicita la desproporcionada suma de \$5.000.000 por este concepto. Señala que es necesario consignar que no existen daños que deban ser indemnizados por los siguientes hechos: 1) No se ha producido infracción a la ley N°19.496; 2) Los hechos ocurridos no son





imputables jurídicamente a SODIMAC S.A; 3) Que, por último, la petición de la demandante en cuanto a los montos es absolutamente irracional, toda vez que pretende cobrar por daño moral una suma que excede en 25 veces su supuesto daño material. Agrega que en el caso que se estimara que existe infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores, ello no significa automáticamente que hubo existió daño moral como consecuencia de la infracción. Se trata de dos conceptos separados que solo se ligan para el evento de la no imputabilidad de la infracción. Finalmente señala, que hay considerar que los montos demandados son excesivos e irracionales configurando la petición la institución del enriquecimiento sin causa de conformidad a los quantum reclamados.

**19.-** Que el artículo 3, letra e), de la ley 19.496, señala que es un 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.

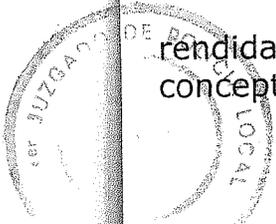
**20.-** Que conforme lo desarrollado en materia de responsabilidad infraccional y contrariamente a lo sustentado por la defensa, sí nos encontramos en presencia de un hecho ilícito, ampliamente comprobado, por infracción a la ley 19.496. De esta manera, corresponde resolver si la conducta que configura el hecho ilícito infraccional cometido por el proveedor, ha ocasionado efectivamente daños a la actora, la naturaleza de ellos y la relación causal correspondiente.

**21.-** Que se ha demandado daño emergente por lo que entendemos es el valor de unas aplicaciones capilares de las que debió desprenderse la actora para la intervención médica de que fue objeto. Este resarcimiento no podrá concederse al no haber acreditado en su naturaleza y monto.

**22.-** Que también la actora ha demandado daño moral, fundada en diversas causa, aludiendo así: a continuas molestias laborales y ausencias al trabajo; a retraso en la entrega de documentos correspondientes a su función; a tiempo invertido en buscar solución; a exposición a vergüenza por su apariencia; a trámites y apelaciones por el rechazo de sus licencias, con su cara evidentemente afectada. También invoca una atención descortés e indiferente de los denunciados en todas las oportunidades que se entrevistó con ellos, constantes dolores de cabeza que persisten; molestias en el día y transcurso de su embarazo, y la cicatriz que tiene en su rostro y que permanecerá ahí.

Pues bien, al ser el detalle de molestias y padecimientos descritos por la actora de naturaleza tan diversa, no es posible ponderarlo como un solo daño. De otro lado, la necesidad de certeza del daño, como requisito de procedencia, exige también una prueba de cada una de las situaciones que se plantean. En efecto, de acuerdo a la normativa que regula en nuestro Derecho a la responsabilidad civil, el daño constituye un presupuesto para que ella se genere, de modo que si éste falta no cabe afirmar la existencia de responsabilidad, prueba cuya carga corresponde a la parte demandante, de acuerdo con lo dispuesto en 1698 del Código Civil.

**23.-** Planteadas así las cosas, debe considerarse que la prueba rendida por la demandante es insuficiente para acreditar los diversos conceptos en que hace consistir la mayor parte del daño moral que



- 11

reclama. Ello porque se reduce a la testimonial de fojas 52 y ss., que contiene el motivo octavo, en la que los dos testigos presentados sólo relatan los hechos no controvertidos acerca del accidente y atención de urgencia en la clínica alemana y, en lo demás, se limitan a declarar que anímicamente la actora estaba mal. Se suma la documental relativa a la licencia médicas de fojas 36 a fojas 38 por un total de 12 días, desde el 8 de junio en adelante. De tales antecedentes no se infiere sino reposo por licencia médica resultado de las lesiones, pero ningún otro padecimiento de los que relata la demandante.

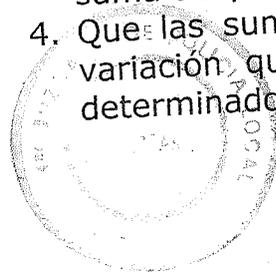
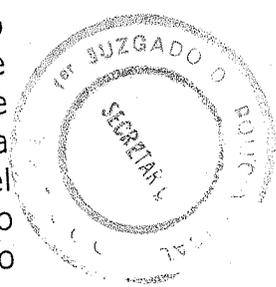
**24.-** Que sin perjuicio de lo señalado, y aunque la petitoria no es clara ni contundente en orden a hacer valer el pretium doloris ocasionado por las lesiones el sustento esencial y principal del daño reclamado, la prueba, en cambio, convence a la sentenciadora acerca de la existencia de este daño. En efecto, la documental acompañada por la parte querellante a fojas 13, corroborada con la documental de la parte querellada de fojas 44 y siguientes; las fotografías de fojas 31, a lo que se suman las licencias médicas ya citadas, y el informe médico de fojas 37, permiten considerar que sí es posible establecer daño moral por esta vía.

Debe considerarse que el daño moral que se sigue de lesiones corporales, es fácilmente constatable, ya que resulta del todo atendible que las heridas o lesiones ordinariamente producen dolor físico a quien las sufre, a lo que normalmente se suman la disminución de la autoestima y el perjuicio de agrado que es consecuente con todo ello. Sin duda que un accidente como el experimentado por la demandante ha producido en ella una aflicción física y mental, que debe ser compensado.

Que en cuanto al monto o quantum, debe reiterarse la falta de prueba, pues no hay antecedentes médicos que permitan ponderar la gravedad de las lesiones sufridas, ni secuelas significativas, salvo por las licencias médicas, ya reseñadas. Así, se accederá a resarcir el daño moral por el pretium doloris que fue posible establecer en la causa, concediendo a la demandante una suma prudencial de \$ 2.000.000.

**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, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287, y 2314 y demás pertinentes del Código Civil **SE DECLARA:**

1. Que **NO HA LUGAR**, con costas, a la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la parte querellada y demandada civil;
2. **QUE HA LUGAR** a la querrela infraccional intentada por doña **MARIELA BORQUEZ CONTRERAS** en contra de **SODIMAC S.A.,,** condenándose a este proveedor como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de **15 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, con costas;
3. **QUE HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **MARIELA BORQUEZ CONTRERAS**, en contra **SODIMAC S.A.**, condenándose a este proveedor al pago de la suma de **\$ 2.000.000**, con costas;
4. Que las sumas ordenadas pagar serán reajustadas conforme la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el INE, entre la fecha de la notificación de la



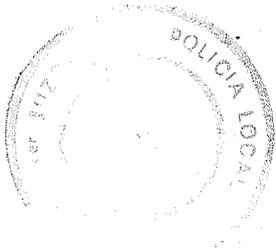
demanda y la de su pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol 236.189-J**



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



Temuco, once de enero de dos mil diecisiete.

Como se pide, certifíquese por la Sra. Secretaria del Tribunal lo que corresponda.

**Rol 236.189-J**



Dictó **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **JESSICA VÁSQUEZ CONTRERAS**, Secretaria Subrogante.

*[Handwritten signature of Romina Martínez Vivallos]*

**CERTIFICO:** que la sentencia definitiva rolante de fojas 68 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada.-

Temuco, once de enero de dos mil diecisiete.

**JESSICA VÁSQUEZ CONTRERAS**  
SECRETARIA SUBROGANTE

*[Handwritten signature of Jessica Vásquez Contreras]*



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

Temuco, treinta y uno de agosto de dos mil diecisiete.

**ROMINA MARTINEZ VIVALLOS**  
SECRETARIA TITULAR

