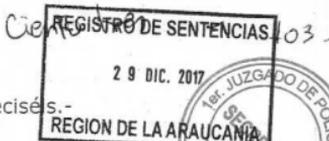


235953-C



Temuco, veintidós de noviembre de dos mil dieciséis.-

**Vistos.-**

A fojas 1 y siguientes, corre denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, de conformidad a la ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuestas por don **ISAAC EDUARDO ARTURO VERGARA CONTRERAS**, abogado, con domicilio en Temuco, calle Antonio Varas 687, oficina 509, en representación de don **ISMAEL ALEJANDRO ESPARZA CÁRCAMO**, Ingeniero Constructor, domiciliado en Temuco, calle León Gallo N°0330, en contra de **EASY S.A.**, representada legalmente por don **ANTONIO URETA VIAL**, gerente general, con domicilio en Temuco, Avenida Caupolicán N°0650.

A fojas 27 la parte querellada y demandada civil **EASY S.A.**, representada por don **GUSTAVO BECERRA ARÉVALO** opone excepción de previo y especial pronunciamiento de incompetencia absoluta del Tribunal.

A fojas 36 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba en que se opone la excepción precedente, confiriéndose traslado y suspendiéndose la audiencia.

A fojas 37 don **ANDRÉS ANTOCOY VÁSQUEZ**, por el denunciante y demandante civil, contesta el traslado conferido.

A fojas 46 corre **resolución por la que se rechaza la excepción de incompetencia absoluta opuesta por la querella y demandada y se ordena seguir adelante con el procedimiento.**

A fojas 52 y siguientes, corre contestación de querella y demanda civil, que se tiene como parte integrante del comparendo.

A fojas 83 corre continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por don **ANDRÉS ANTOCOY VÁSQUEZ** y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil, representada por don **GUSTAVO BECERRA ARÉVALO.**

A fojas 90 corre presentación de la parte querellada y demandada civil representada por don **GUSTAVO BECERRA ARÉVALO**, en que objeta los documentos acompañados por la contraria en audiencia de comparendo.-

A fojas 96 la parte querellante y demandante civil evacúa el traslado conferido.

A fojas 98 se tuvo por evacuado el traslado conferido por la objeción documental, cuya resolución se deja para definitiva.

A fojas 102 pasaron los autos para fallo.-

**CONSIDERANDO.-**  
**EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DOCUMENTAL.-**



1.- Que fojas 90 y ss., la parte querellada y demandada representada por don **GUSTAVO BECERRA AREVÁLO**, objeta los documentos acompañados por la contraria bajo los números 1, 2, 4, 6. En primer lugar, los objeta en atención a que no se tratan de documentos originales, sino de simples fotocopias que no cumplen los requisitos establecidos en el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil para tener valor probatorio en juicio. Que en segundo lugar, los objeta por tratarse de documentos privados emanados de terceros que no lo han reconocido en juicio, y por tanto no consta en forma alguna que emanen efectivamente de quienes señala, así como tampoco les consta su integridad, o que no hayan sido objeto de alteraciones o modificaciones a su contenido. Además, los objeta por carecer de fecha cierta en los términos establecidos en el artículo 1703 del Código Civil. En cuanto a los documentos acompañados bajo los números 3 y 5, que al igual que en el caso de los documentos anteriores, los objeta por tratarse de documentos privados emanados de terceros ajenos al proceso, que no los ha reconocido en juicio, y por tanto no consta en forma alguna que emanen efectivamente de las instituciones o facultativos médicos señalados, así como su integridad, o que no hayan sido objeto de alteraciones o modificaciones de tipo alguno en su contenido. Asimismo los objeta por carecer de fecha cierta en los términos del artículo 1703 del Código Civil. Que por lo demás, el documento denominado "Certificado Médico", extendido por el Doctor Leonardo Delarze Carrillo, certifica haber evaluado al actor, sin embargo, no señala cuándo ni cuántas veces habría atendido al Sr. Esparza. Por otra parte, el documento ni siquiera tiene una fecha de emisión.

2.- Que a fojas 96 la parte querellante y demandante civil, evacúa el traslado conferido, solicitando el rechazo, ya que la contraria basa su objeción de conformidad a los Principios de la Prueba Legal tasada, tan es así que basta observar las citas al pie de página de su escrito para ver que los textos doctrinarios que cita son con respecto al juicio ordinario civil. Que en la materia que nos preocupa, Ley del Consumidor, la doctrina y jurisprudencia es conteste en cuánto a determinar qué principio rige en la apreciación de la prueba rendida. Es así como el artículo 50 letra B de la ley del Consumidor n° 19.496 dispone que "Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio a las normas del Código de Procedimiento Civil". Así es como en la ley 18.287 se dispone en el artículo 14 se dispone que "El Juez



apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica (...)" Que por lo expuesto resulta claro que el sistema de apreciación probatoria que estableció el legislador en cuanto a la prueba rendida en autos es la de la ley del consumidor y en lo no previsto por aquella se aplicará la ley 18.287, según la cual la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

**3.-** Que el Tribunal negará lugar a la objeción documental efectuada por la querellada y demanda, en todas y cada una de sus partes, desde que pese a que habla de objeción, invocando causales eventualmente procedentes, el contenido de la alegación se refiere al valor probatorio de los antecedentes. De esta manera y ya que como indica la parte querellante y demandante, el Juez de Policía Local está facultado para ponderar todos los antecedentes de autos, de acuerdo a las reglas de la lógica y la experiencia, y, cuando procede, las científicas, en nada obsta a ese examen las características que reprocha el incidentista a los antecedentes, debiendo desecharse la objeción en todas sus partes.

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

**4.-** Que se ha iniciado causa rol 235.953, en virtud de la denuncia por infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don **ISAAC EDUARDO ARTURO VERGARA CONTRERAS**, en representación de don **ISMAEL ALEJANDRO ESPARZA**, ambos individualizados, en contra de **EASY S.A., S.A.** representada legamente por don **ANTONIO URETA VIAL**, ya individualizado, en virtud de las consideraciones de hecho y derecho que expone: que con fecha 02 de abril de 2015, siendo aproximadamente las 20:40 horas, su representado se encontraba comprando en dependencias de la tienda Easy Temuco, en el patio de construcción, cotizando algunos productos, momento en que un yale, levantó una carga, estando su representado junto a la maquinaria, procediéndose a deslizar la carga del yale, que terminó de aplastar el dedo índice izquierdo de la mano izquierda de su representado. Que producto del accidente antes señalado, su representado debió ser trasladado a la Mutual de Seguridad, siendo ingresado a las 21:17 horas del día 02 de abril de 2015, lugar en donde se les practicaron las atenciones de urgencia, diagnosticándole con herida por aplastamiento en falange distal de índice izquierdo, con amputación radial de F2 (se le amputó parte del dedo índice izquierdo), con una movilidad conservada, pero dolorosa debiendo ser hospitalizado por 4 días, manteniendo un régimen de reposo con la mano izquierda elevada. Hace presente que en el lugar de los hechos no existía ningún tipo de barrera de seguridad, ni de advertencia del peligro inherente a la manipulación de materiales actuando el yale en forma libre con la presencia del público en la sala de



construcción. Que los daños producidos son de índole física, como demostrará en la etapa correspondiente, siendo lesiones graves además, el daño psicológico y moral producto del sufrimiento al que se vio expuesto su representado y el hecho permanente de haber perdido una parte de su cuerpo, como es la falange del dedo índice izquierdo de su mano izquierda. En cuanto a derecho, hace mención a los artículos 3, letra e), de la ley 19.496, y así también al artículo 23 del mismo cuerpo legal.

**5.-** Que a fojas 52 don **GUSTAVO BECERRA ARÉVALO**, en representación de la parte querellada y demandada **EASY S.A.**, contesta la querrela infraccional, solicitando su total y absoluto rechazo, con costas, todo de acuerdo a los antecedentes de hecho y consideraciones de derecho que expresa: señala que no existe relación de causalidad alguna entre las lesiones y perjuicios reclamados en la denuncia y demanda, y el actuar de su representada Easy S.A; que a Easy no le consta que el actor haya realizado o participado, en un acto de consumo con la demandante. Que en tal sentido, su representada no posee el carácter de proveedor de acuerdo al concepto que otorga al efecto el artículo 1º de la Ley N°19.496, de Protección a Los Consumidores. Que sin perjuicio, a raíz de la interposición de la denuncia señalada, se ha podido determinar que el accidente de autos, se produjo por causas inimputables a su representada, toda vez que el actor ingresó al sector patio de construcción con su vehículo placa patente DJHT-92 y un carro de arrastre placa patente XHZ-659, cargado con mercaderías adquiridas en otro lugar, dado lo anterior, le solicita ayuda a uno de los "grueros" que se encontraba en el lugar a fin de poder acomodar la carga que contenía su carro de arrastre, toda vez que se encontraba mal acomodada y habían unas planchas de melanina que estaban bloqueando las ruedas del carro, tanto así que el carro de arrastre se encontraba sobre cargado y sus ruedas dobladas, tal como dan cuenta las fotografías que más adelante se insertan. El actor Sr. Esparza comienza a manipular la carga a fin de acomodarla por sus propios medios, cuando ésta se desestabiliza y se aprisiona una de los dedos su mano. Que en virtud de lo expuesto, se sostiene por la defensa que contraviene en todas sus partes la dinámica de los hechos, de la forma en que se relatan en la denuncia infraccional y en la demanda civil de autos, así como la entidad de los supuestos daños padecidos por él a raíz del accidente. Que en cuanto a la inaplicabilidad de la Ley 19.496 al caso de autos, señala, que lo primero que cabe preguntarse a la hora de determinar la aplicabilidad de la Ley 19.496, es la legitimidad que tuvo el denunciante para incoar una acción amparada en su texto. En este sentido, resulta fundamental precisar si la demandante ejecutó efectivamente un acto de consumo, en virtud de un acto jurídico oneroso, al interior de la tienda Easy S.A. de Temuco,



agregando que la Ley 19.496 es clara al señalar en su artículo 1 el ámbito de aplicación que tendrá, especificándolo del siguiente modo: "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias." por lo que no es posible distinguir de forma concluyente que la actora haya efectuado algún acto de consumo -de acuerdo a los términos ya descritos- que le permita accionar en base a la Ley 19.496. Que en este sentido, como ya dijo, el Sr. Esparza hace referencia que se encontraba en dependencias de la tienda Easy S.A., habría comprado y luego dice que se encontraba cotizando algunos productos momentos en los que un Yate levantó una carga y le causó supuestamente las lesiones que señala. No obstante, no existe certeza acerca de qué estaba haciendo efectivamente, lo cual perfectamente podría obedecer a motivos ajenos a una intención de materializar la adquisición de bienes o servicios ofertados por la tienda Easy S.A. Que sin embargo, destaca el hecho que las aseveraciones efectuadas hasta ahora no intentan dejar a al Sr. Esparza sin la posibilidad de exigir lo que considere justo ejerciendo sus derechos. Es simplemente ilustrar a S.S. que no son los Tribunales de Policía Local la sede ante la cual corresponde acudir, ni mucho menos ampararse en lo dispuesto por la Ley 1 9.496. Agrega a todo lo referido hasta ahora, que en cuanto a la inaplicabilidad de la Ley 19.496, es preciso dejar en claro que mi mandante no ha realizado ninguna acción u omisión culpable o negligente que importe una infracción a lo preceptuado en el articulado de la norma mencionada. Que la denuncia infraccional supone la contravención por parte de su mandante, principalmente de lo señalado en los artículos 3 letra e) y 23 de la Ley 19.496, nada de lo cual ha ocurrido en la especie. Que aclarar desde ya, que como se evidencia de la verdadera relación de lo ocurrido el día 02 de abril de 2015, Easy S.A. no ha cometido ningún ilícito civil, puesto que no ha existido ninguna acción u omisión culpable cometida por su parte, que por lo tanto, al no existir un actuar negligente -en los términos señalados por el artículo 23 de la ley 19.496- la demanda debe ser rechaza en todas sus partes. Que finalmente señala que en el evento improbable, que S.S. considere que su representada es responsable por las infracciones materia de autos, solicita que la sanción se imponga a su representada sea la menor que se estime pertinente, conforme a derecho.

**6.- Que la parte denunciante y demandante civil representada por don ANDRÉS ANTOCOY VASQUEZ, rinde la siguiente prueba documental:** a) a fojas 71, reclamo ante la empresa Easy N°0008434, realizado el día viernes 03 de abril de 2015, por accidente en patio constructor, efectuado por don Richard Gross; b) a fojas 72 Epicrisis de clínica Alemana de Temuco, de fecha 02 de abril de 2015, con respecto



al paciente Ismael Esparza Cárcamo, emitida por el doctor Santiago Salgado; **c)** a fojas 80, licencia médica emitida por don Santiago Salgado, traumatólogo a don Ismael Esparza Cárcamo de fecha 06 de abril de 2015; **d)** de fojas 74 a 79, copia de Historial Clínica de don Ismael Esparza Cárcamo emitida por Mutual de Seguridad Temuco, de fecha 02 de abril de 2015; **e)** a fojas 73, certificado Médico emitido por don Leonardo Delarze Carrillo, médico Psiquiatra a don Ismael Esparza de fecha 05 de febrero de 2016; **f)** a fojas 81, fotocopia de ventas y servicios emitida por Amcat S.a. de fecha 07 de abril de 2015, a don Ismael Esparza por gastos médicos.

**7.- Que la parte denunciada y demandada civil representada por don GUSTAVO BECERRA ARÉVALO, rinde la siguiente prueba documental:** a fojas 82 y ss., set de 2 fotografías que corresponden al vehículo y carro de arrastré en que se desplazaba la actora el día de los hechos.-

**8.- Que la parte denunciante y demandante civil representada por don ANDRÉS ANTOCOY VASQUEZ, rinde prueba testimonial,** presentando a estrados a fojas 85 y ss., a don **FERNANDO ALEJANDRO BERRÍO ARIAS**, 38 años, casado, Ingeniero en Prevención de Riesgos, cédula nacional de identidad número 13.515.013-4, domiciliado en Temuco, calle Barros Arana 0545, departamento 126, Torre 4, quien previamente juramentado señala que fue testigo de Ismael Esparza, él es profesional de construcción lo contactó el día jueves 2 de abril, como las 20:30 horas, porque había tenido un accidente en Easy, lo contactó porque trabajan juntos en el Armando Dufey, y es prevencionista, lo llamó para pedirle ayuda por lo sucedido. Que lo orientó respecto de lo que había pasado, ya que en la tienda estaban medios complicados con el procedimiento de lo que había que hacer, le dijo que hablará con personal de la tienda para que lo deriven a algún centro médico, la Mutual de Seguridad le correspondía a ellos. Que luego decidió ir a acompañarlo a la mutual, porque quedó preocupado de él, en su calidad de profesional, por lo que fue a la mutual, llegó como a las 20:45, estaban con personal del Easy, un supervisor, le parece, la señora de Ismael, Pamela, le estaban realizando el ingreso. Luego de ello, recuerda que él ingresó, esperó un rato y le dijeron que debían dejar eso hasta ahí no más, porque no estaba el gerente para autorizar la intervención, ya que había que operar el dedo, sólo autorizaban por parte del Easy sólo la curación, no la operación, ni la hospitalización, para eso debían tener la autorización del gerente, quien no estaba en la tienda, y la persona que estaba en el Easy en la mutual se comunicaba con alguien de la jefatura, que no sabe muy bien con quien, para pedir la autorización, pero esta no se la dio porque necesitaban la autorización del gerente. Luego de ello conversó con la persona del Easy, y le comentó que le parecía extraño la



falta de protocolo para estos temas, ya que no se puede depender de un llamado telefónico del gerente para entregar atención, a un cliente o a un trabajador cualquiera. Que él le indicó, que él no conocía algún protocolo para estos casos, que sólo cumplía órdenes y que su función era sólo acompañar. Que después de eso, se alejó y conversó la esposa de Ismael con la persona del Easy, ella lo increpó por el mismo tema, ya que escuchó la conversación que tuvo con él. Luego de ello habló con Pamela y le recomendó que tomara la decisión de hospitalizar a Ismael, ya que su salud estaba en juego y podía perder el dedo, lo que es muy grave obviamente para él como persona, ella accedió por la necesidad de urgencia de Ismael, luego la persona de Easy se retiró y no lo vio nunca más. Continúa relatando que Ismael fue ingresado y que él se retiró a su casa; que al otro día, como a las 09:30 de la mañana, recibió un llamado de un número desconocido, era la esposa de Ismael, Pamela, quien le pidió acompañarla a la tienda Easy a las 12 del día para conversar con algún ejecutivo y arreglar este tema, de los costos económicos, de la intervención de Ismael, que le explicó que no podía hacer mucho y que sólo podía acompañarla ya que la decisión era de ellos como familia. Asistieron y solicitaron conversar con algún ejecutivo de Easy, los atendió un jefe o subgerente, no lo tengo claro, pero era quien estaba de turno en la tienda, quien llamó al prevencionista de riesgo, Pamela conversó con ambos, explicando y solicitando apoyo por la situación que le ocurrió a Ismael, y en su presencia le indicaron que estos temas sólo los veía el Gerente quien no se encontraba por ser fin de semana largo, luego de ello, le consultó al prevencionista de Easy, por la existencia de protocolo de seguridad para los clientes del patio de constructor y de la sala, quien le indicó que no podía hacer, ni comentar de ello, ya que eran de la empresa y eran confidenciales, lo que le llamó la atención. Dice el testigo que doña Pamela indicó que entonces verían este tema de forma judicial y se retiraron de la oficina; que luego de ello se dirigió al patio Constructor y evidenció la falta de señalética informativa y de restricción al ingreso de personas al área. Hace presente, que existe una circular N°2345 de la SUSESOS en donde se indica que cuando existen accidentes que reúnen ciertas características, como por ejemplo la amputación, porque Ismael resultó con una amputación traumática, se debe cerrar el área de trabajo, paralizando todas las faenas del lugar; agrega que ésto lo hace presente porque al dirigirse al área del accidente no estaba cerrada, que incluso habían personas adultas y menores circulando por el aérea de construcción. Luego de ello le ofreció a Pamela su apoyo en lo que pudiera apoyar en este tema y se despidió, ese fue su aporte en el tema, hasta que le solicitaron venir a declarar. Repreguntado el testigo, para que diga qué estaba haciendo específicamente don Ismael Esparza en la tienda, responde que comparando materiales; para que diga cuál es el estado



actual de salud de don Ismael Esparza, responde que quedó con la amputación del dedo en la parte superior, la falange y que lo nota afectado psicológicamente. Seguidamente, a fojas 87, comparece don **RICHARD ALEXANDER GROSS MUÑOZ**, 37 años, soltero, empresario, cédula nacional de identidad número 13.515.768-6, domiciliado en Temuco, calle Notre Dame N°03078, quien previo juramento señala fue testigo del accidente de Ismael, que él estuvo presente en el momento que ocurrió, esto es, en la tienda Easy de Temuco, más o menos a las 20:30 horas; que lo recuerda porque ya estaban cerrando, fue en el patio donde tienen los materiales de construcción, un día jueves 2 de abril; que acompañó a Ismael a comprar unos traslajos o forros, no recuerda bien, y tenían que cargarlos con el yale, porque eran hartos. Indica les dijeron que tenían que ubicar a un Yalero, que él les cargaría los forros, así que contactaron con un yalero, quien fue, sacó los forros del gabinete y los llevó hacia el carro que andaban trayendo. Señala el testigo que el yalero procede a bajar la carga y al ir dejándolos encima del carro de ellos, al acomodarlos, como los traslajos no estaban amarrados, la carga se corrió, así que el yalero para que no se desarmara y cayera la carga, la dejó caer no más en el carro. Sostiene que ellos estaban uno a cada lado del carro, para ir guiando al yalero, no había quien más ayudara, porque ya estaban cerrando, que de hecho cuando fue a pedir a alguien dijeron que debía ser rápido ya que estaban cerrando. Continúa señalando que al ir bajando la carga ésta se suelta, y para que no caiga toda, el yalero la suelta completa al carro, fue ahí donde ve que Ismael se va hacia atrás, que él lo miró y lo trató de sostener, momento en que ve que al dedo índice de la mano izquierda le faltaba la punta del dedo, que al verlo fue de inmediato a buscar a alguien para que lo ayudara; que el conductor del yale no se movía, no reaccionó, él sacó el yale y se fue, que los dejó solos. Que él no está seguro, si el conductor del Yale se dio cuenta de lo ocurrido, pero que él le gritó "cuidado, hay una persona con el dedo roto", y fue ahí donde sacó el yale hacia atrás y los dejó solos. Relata que luego fue a la entrada a buscar alguien, se encontró con otra persona que era del patio, y le dice "chuta, eso lo tiene que ir a ver a dentro, preguntar por alguien de seguridad", que volvió donde Ismael, porque su mano le sangraba mucho, no quería dejarlo tanto tiempo solo, que fue a la camioneta a buscar un paño que andaba trayendo, en eso llega alguien del Easy, no sabe quién, un hombre y una señorita, quienes lo tomaron y lo llevaron hacia adentro; que cerró el vehículo, sacó sus documentos, y fue a dentro de la tienda; que estaban con él, tratando de darle auxilio, le intentaban poner vendas, que él les dijo por qué no le llevaban rápidamente algún centro de asistencia, tenía el hueso afuera, y sangraba bastante; mientras ellos alegaban entre sí, sobre si tenía que llevarlo; discutían si llamar o no a una ambulancia; que él se



ofreció para llevarlo, para no demorar más, pero ellos insistieron que ellos tenían que llevarlo, finalmente lo llevaron en una camioneta Chevrolet Luv, dimax, que no sabe de quién era; que habría llamado en el intertanto a un amigo para que lo lleváramos a urgencia, porque el vehículo en que andaban estaba cargado, así que en el vehículo de su amigo, se fue también hasta la mutual. Que a la mutual llegó primero que los del Easy, estos llegaron, lo entraron, pasó a urgencia, en eso el caballero del Easy, dijo que hasta ahí llegaba su gestión, yo lo recuerdo bien, porque le preguntó a ésta persona qué más había que hacer. Al lugar llegó la señora de Ismael y Fernando Berrios, no quedó nadie del Easy, estuvieron con don Ismael lo que duró la atención de urgencia y lo que se demoraron en llenar los papeles de ingreso, y luego se fueron. Que él se quedó como 2 horas, ya que luego lo tenían que pasar a pabellón y tenían que preparan a Ismael. Que al día siguiente fue a retirar el vehículo con la carga, y le hicieron llenar un libro en el cual tenía que declarar lo que había ocurrido, llenando el libro le dejaron retirar el vehículo con la carga. Luego supo que a Ismael lo operaron y que luego debía seguir su tratamiento, pos operatorio, estuvo como 4 días hospitalizado en la clínica Alemana. Señala también este testigo que en ese momento que ocurrió el accidente estaba trabajando, estaban realizando una obra de construcciones juntos, de la cual tuvo que seguir a cargo, porque él estaba hospitalizado. Que en cuanto a los gastos médicos de la clínica, los pagó Ismael, puesto que como dijo, el caballero de Easy señaló que lo dejaba hasta ahí no más, que su responsabilidad era llevarlo hasta la urgencia; que incluso Pamela, la señora, fue al día siguiente a la tienda para ver como lo harían con los gastos médicos, y no tuvo respuesta. Señala que ese día en la urgencia Fernando Berrios, como es prevencionista le preguntó al caballero del Easy si él era el prevencionista, respondiendo que no, y llamó al prevencionista, el prevencionista habló por teléfono con Fernando sobre cuál era la responsabilidad del Easy en todo esto. Contrainterrogado el testigo, responde que de las fotografías acompañadas por la parte querellante reconoce carro de arrastre, se muestra la carga que se corrió; que de la carga que aparece en la foto y fue comprada en un establecimiento distinto a EASY, corresponden a las placas que están debajo, esas se compraron afuera, eran placas de melanina color marrón, se compraron en placa center, pero la carga que estaba arriba de las placas de melamina, se compró en el Easy, que fue la que se le corrió; que carro no tenía la rueda torcida, cuando soltaron la carga se abrió de ruedas y que la toma de tiro del jeep hacia el carro también se dobló; que ante la pregunta acerca de si efectivamente don Ismael tenía su mano en la carga, o bien muy cerca de la carga cuando la grúa estaba operando, responde que no lo vio, porque estaba al otro lado. Agrega que ellos estaban uno a cada lado, porque el yalero les pidió que



le estuvieran avisando para bajar la carga, que ahí fue donde le dije al del yale que se le estaban cayendo los traslapos, fue en ese momento en que el conductor del yale deja caer la carga, y se va la carga hacia el lado del Ismael e Ismael sale con su mano hacia atrás, y que no sabe qué elementos son los que presionaron el dedo de don Ismael, y no sabe cuál fue la reacción de don Ismael ante la inminente caída de la carga, porque estaba al otro lado, lo único que dijo fue que se está cayendo la carga y enseguida el yalero soltó la carga, fue cosa de segundos.-

**9.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, aparece establecido en este proceso que don ISMAEL ALEJANDRO ESPARZA**, con fecha 02 de abril de 2015, siendo aproximadamente las 20:40 horas, cuando se encontraba en dependencias de la tienda Easy Temuco, en el patio de construcción, sufrió un accidente por el cual su dedo índice izquierdo fue aplastado, siendo trasladado a la Mutual de Seguridad, donde ingresó a las 21: 17 horas de ese mismo día, donde se le diagnosticó herida por aplastamiento en falange distal de índice izquierdo, con amputación radial de F2, siendo sometido a la amputación de parte del dedo índice izquierdo. Tampoco se discute que la atención de urgencia la recibió producto de la derivación que el propio establecimiento querrellado efectuara a ese servicio de salud, aunque no se acreditó que asumiera su costo. Dice el actor que la responsabilidad por el accidente corresponde exclusivamente al proveedor Easy, por incumplir el deber de seguridad y mantener dependencias incumpliendo su deber de diligencia y cuidado.

**10.- El proveedor, por su parte, controvierte cada uno de los aspectos de la acción infraccional.** Reitera una cuestión zanjada en la resolución que desechó la excepción de incompetencia, cual es que Easy y el querellante no han celebrado un acto oneroso de consumo, no teniendo calidad de proveedor, por lo que no resultaría aplicable la normativa. Al efecto, el Tribunal reitera lo indicado en los considerando pertinentes de dicha resolución ejecutoriada de fojas 46 y ss.

Por otro lado, también controvierte la defensa la dinámica de los hechos relatada en la querella, como el que no existieran barreras de seguridad, ni advertencias. Afirma, por el contrario, que sí prestó la atención oportuna y eficaz ocurrido el accidente, desconociendo las lesiones sufridas por el querellante e insistiendo que Easy cuenta con dependencias seguras, y que los consumidores no se encuentran expuestos a peligro alguno, negando toda relación causal entre la prestación del proveedor y el accidente, solicitando que Easy sea absuelto.

**11.-**Pue bien, la negativa del proveedor a asumir alguna responsabilidad se limita a ello. En efecto, se aprecia una negativa pertinaz y muy formal sobre la misma, pero sin asumir la carga probatoria que le



corresponde. Debe situarse la empresa cuestionada en que como proveedor de un establecimiento comercial, donde se venden y cargan sistemáticamente materiales de construcción, la circunstancia de que en sus dependencias un cliente sufriera una lesión que terminó con la amputación de parte de un dedo, le exigía probar el cumplimiento de su deber de seguridad, en su condición de profesional en el ejercicio de la actividad que desarrolla.

**12.-** Ello es así, porque 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 el querellante al momento del accidente, siendo insuficiente la negativa, pues por sus características, la sección de construcción de un establecimiento como Easy es naturalmente riesgosa, tal como resulta ser un hecho público y notorio.

**13.-** De ahí que se insista en la carga de la prueba que tiene el proveedor en estos casos, puesto que lo que ocurrió en concreto es que el consumidor querellante ingresó al establecimiento sin lesiones, sufriendo dentro de él, específicamente en el sector construcción, un accidente por el cual su dedo índice izquierdo fue aplastado, siendo trasladado a la Mutual de Seguridad, donde se le diagnosticó herida por aplastamiento en falange distal de índice izquierdo, con amputación radial de F2, amputándole parte del dedo índice izquierdo.

**14.-** Pues así las cosas y contrariamente a la carga probatoria que tiene el proveedor querellado, éste no acreditó por medio legal alguno su defensa, esto es, que la causa del accidente sea ajena a la responsabilidad profesional que le corresponde. Más todavía, se ha limitado a negar las lesiones del consumidor querellado, en circunstancias que la atención de urgencia y la naturaleza de ellas se encuentran ampliamente acreditadas en sus características con la documental de fojas 72, 73, 74 y siguientes, apareciendo coherentes con el relato de la víctima.

**15.-** La parte querellante, en cambio, como se aprecia de los antecedentes, rindió prueba destinada a acreditar las circunstancias del accidente en el local comercial, mediante la testimonial que refiere el motivo octavo, que a ojos de la juzgadora reúne las condiciones de



veracidad y verosimilitud necesarias para dar por establecido que el accidente se debió a una indebida e imprudente manipulación de carga por parte del personal de la tienda. En efecto, se ha relatado por el testigo presencial **RICHARD ALEXANDER GROSS MUÑOZ**, a fojas 87, que él estuvo presente en la tienda Easy de Temuco, en el patio donde tienen los materiales de construcción, un día jueves 2 de abril, acompañando al actor; que les indicaron allí que el "yalero" les cargaría los forros, así es que lo contactaron y fue éste quien sacó los forros del gabinete y los llevó hacia el carro que andaban trayendo. Señala el testigo que el yalero procedió a bajar la carga y al ir dejándolos encima del carro de ellos, al acomodarlos, la carga se corrió, así que el yalero para que no se desarmara y cayera la carga, la dejó caer no más en el carro; que estaban uno a cada lado del carro, para ir guiando al yalero, porque no había quien más ayudara, ya que estaban cerrando y que al ir bajando la carga ésta se suelta, y para que no caiga toda, el yalero la suelta completa al carro. Dice que fue ahí donde Ismael se va hacia atrás, que él lo miró y lo trató de sostener, momento en que ve que al dedo índice de la mano izquierda le faltaba la punta del dedo, y que al verlo fue de inmediato a buscar a alguien para que lo ayudara."

Coherente con este testimonio, don **FERNANDO ALEJANDRO BERRIO ARIAS**, previamente a fojas 86 relató que es profesional de construcción y que el actor le contactó el día jueves 2 de abril, como las 20:30 horas, porque había tenido un accidente en Easy, que él es prevencionista, y se le contactó para pedirle ayuda por lo sucedido, señalando que en la tienda estaban medios complicados con el procedimiento de lo que había que hacer, le dijo que hablará con personal de la tienda para que lo deriven a algún centro médico, la Mutua de Seguridad le correspondía a ellos y que luego decidió ir a acompañarlo a la mutua, porque quedó preocupado de él, en su calidad de profesional, por lo que fue a la mutua, llegó como a las 20:45.

**16.-** 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 que señala: "**comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio**".

**17.-** Que de la manera señalada y analizando los antecedentes y pruebas de autos, se considera que reúnen las condiciones de gravedad, multiplicidad, y concordancia necesarios para estimar que en la especie la falta de seguridad del lugar en que se encontraba el querellante al



momento del accidente, al no contar con las condiciones necesarias materiales y humanas, que impidan el riesgo de sus clientes, fue la causa del accidente que sufriera, resultado de la infracción por parte de Easy S.A. 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 señalará.

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-**

**18.-** Que fojas 3 y siguientes, don **ISAAC EDUARDO ARTURO VERGARA CONTRERAS**, en representación de don **ISMAEL ALEJANDRO ESPARZA**, ambos individualizados, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **EASY S.A., S.A.** representada legamente por don **ANTONIO URETA VIAL**, ya individualizado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3 letra E, 26, 27 50 A, 50 B y C de la ley 19.496, por los mismos hechos denunciados en la denuncia y que da por expresamente reproducidos. Se sostiene que la infracción cometida por la demandada ha ocasionado los siguientes perjuicios, por los cuales demanda: Daño directo: representado, tanto por los gastos en que ha incurrido su cliente, así como por los que ha dejado de recibir y que son los siguientes gasto de hospitalización, operación, e insumos asciende a la suma de \$1.000.000 más intereses y reajustes; daños pecuniarios por haber permanecido con licencia médica en un periodo de 15 días, no pudiendo desarrollar su labor habitual como empresario, lo cual le ha traído como consecuencia la pérdida patrimonial de esos días de trabajo evaluados en \$800.000. Que por lo tanto la suma que demanda por este concepto asciende a \$1.800.000, más intereses y reajustes.- Que en cuanto al daño moral, demanda la suma de \$20.000.000, mas intereses y reajustes, esto por el daño moral que le ha ocasionado este problema. Este daño dice que lo que configuran por las continuas molestias cotidianas al ver todos los días mano izquierda con una parte del dedo índice amputado, además de los dolores que sufrió su representado en las instancias de recuperación de la operación a la que fue sometido, amén de la atención descortés e indiferente de los denunciados en todas las oportunidades que su representado se entrevistó con ellos. El daño y la angustia sufrida por el cónyuge e hijo que vieron esta situación en el día a día. Demanda así la suma de \$20.800.000, más reajustes, intereses y costas.

**19.-** Que a fojas 61 y ss., don **GUSTAVO BECERRA ARÉVALO**, en representación de **EASY S.A.**, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando su total y absoluto rechazo, negando, en primer lugar, la responsabilidad infraccional, remitiéndose a lo señalado. Dice que para que pueda darse lugar a la indemnización de perjuicios solicitada, es menester que en primer lugar exista un infractor a las normas establecidas en la Ley N° 19.496 situación que tal como ha



señalado a lo largo de esta presentación, su parte niega absolutamente dando por reproducidas las argumentaciones expresadas en lo principal de este escrito. Sin perjuicio de la anterior, y en el evento improbable que llegare a determinarse que Easy S.A. ha cometido infracciones a la Ley N° 19.496, explica que dicha vulneración no ha producido daño material ni moral al demandante de autos, los cuales niegan y controvierten, tanto en lo que dice relación con su origen, naturaleza, existencia, magnitud, extensión y monto. Que desde ya hace presente que no ha existido ninguna acción u omisión culpable que sea imputable a su representada, y por lo tanto no se da en la especie ningún vínculo causal entre el actuar de su mandante y lo supuestos perjuicios padecidos por el actor, principalmente porque el hecho y sus consecuencias, tuvieron su origen en causas inimputables a Easy S.A. Se indica, en todo caso, que no obstante, y para el evento se estime lo contrario, controvierte absolutamente todas y cada una de las reclamaciones del Sr. Esparza en cuanto a los daños sufridos, pues no le consta en modo alguno las alegaciones formuladas por la actora en el escrito de su demanda, no concurriendo los requisitos necesarios para dar lugar a la indemnización de perjuicios. Se indica así de la responsabilidad, porque como se expuso, en el caso *sub-lite* Easy S.A. no ha llevado a cabo conducta dañosa, culpable o negligente alguna; **Imputabilidad de los daños al deudor, debidos a su dolo o culpa, porque** como ya se ha dicho, el accidente no corresponde a la eventual conducta culpable Easy S.A. o alguno de sus dependientes; **causalidad, porque** al no existir un hecho culposo parte de su representada, falta entonces causalidad necesario para configurar la extracontractual. **Existencia de daños:** No consta a esta parte la entidad de los daños reclamados por don Ismael Alejandro Esparza Cárcamo, o la causa de los mismos. Por lo demás, es categórico en afirmar que no existe vínculo de causalidad alguno entre los hechos denunciados y los daños reclamados. El daño se encuentra delimitado por el vínculo de causalidad en cuanto a su existencia y extensión, relación que no se da en la especie. Que en cuanto a los perjuicios que se demandan, señala: que frente a los supuestos daños sufridos por el demandante, los montos exigidos aparecen como una suma desproporcionada que no guarda relación entre el supuesto perjuicio y la reparación que se pretende y, de concederse, significaría un enriquecimiento injusto al cual no es posible dar lugar. De modo tal que acceder a dicha petición constituiría una indemnización punitiva, rechazada por nuestro ordenamiento jurídico en el cual se contempla la indemnización como reparación del daño o perjuicio sufrido y no como un castigo punitivo. Que por último, teniendo en cuenta que, hasta ahora, el demandante no ha acreditado de manera alguna ninguno de



los montos alegados, será de su obligación fundamentarlos con los pertinentes medios de prueba legal.

**20.-** 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**".

**21.-** Que de acuerdo a lo razonado y atento a lo que será resuelto en materia de responsabilidad infraccional, de donde aparece que el establecimiento comercial Easy S.A. será sancionado como autor de infracción a la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, corresponde acoger la demanda por los perjuicios que sean consecuencia necesaria y directa de la conducta ilícita del proveedor mencionado, y que resulten probados. Debe negarse, consecuentemente, la argumentación de la defensa que descansa en la irreprochabilidad de la empresa demandada, la que fue desechada.

**22.-** Que, ahora bien, se ha demandado por el actor daños directos, que indica a fojas 4 se traducen en gastos de hospitalización, operación e insumos, por \$ 1.000.000 y, una suma no percibida, al no trabajar por 15 días y que estima en \$ 800.000. Para acreditar esta partida, obra la documental de fojas 72 y siguientes, que da cuenta de la naturaleza del accidente y diagnóstico, la copia de historia clínica por el padecimiento, una licencia médica, una boleta de fecha 7 de abril de 2015, que da cuenta de procedimiento médico periódico los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre, relativos al mismo accidente. De tales antecedentes probatorios, sólo resulta pertinente de ponderar para la determinación de la partida solicitada, la boleta señalada, que corre a fojas 81, con el que se ha probado un tratamiento médico con un costo total de **\$660.000**, única suma que se accederá a resarcir por daños directos. Debe considerar quien demanda, que la indemnización por daños materiales exige la prueba de la pérdida de patrimonio o de una ganancia efectiva, esto es, se requiere certeza de este daño, condición que no se alcanza a configurarse con la prueba documental aportada, ni tampoco con la testimonial antes analizada.

**23.-** Que en cuanto al daño moral que se reclama y que se hace consistir en la molestia constante de ver el demandante su dedo amputado y el dolor sufrido por el accidente, sumado a lo que alega fue una atención descortés del proveedor, cada vez que se entrevistó con ellos, se estima por la juzgadora que sí puede darse por configurado con el mérito de los antecedentes de la manera que se dirá.

En efecto, el hecho infraccional por el que será condenado el proveedor demandado provocó una lesión física en quien acciona, que no pudo sino ocasionarle dolor y afección el que se acrecentó con el desenlace de la amputación de la falange distal dedo su índice

Ciento dieciocho



izquierdo. 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, lo que amerita sea compensado por el autor del daño.

Que en cuanto al monto o quantum, debe indicarse que las características de la dolencia y sus secuelas, permiten acceder a resarcir el daño moral por el pretium doloris, y que fue posible establecer en la causa, concediendo a la parte demandante una suma prudencial de **\$ 3.000.000.**

**24.-** Que los restantes antecedentes del proceso, en nada alteran las conclusiones precedentes, pues no se acreditaron otros padecimientos significativos de daño moral.

**Y VISTOS,** además, lo establecido en los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 41 y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos, 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287. SE DECLARA:

1. Que **NO HA LUGAR** a la objeción de documentos efectuada por la parte querellada y demandada civil, representada por don **Gustavo Becerra Arévalo, con costas;**
2. **QUE HA LUGAR** a la querrela infraccional intentada por don **Isaac Eduardo Arturo Vergara Contreras,** en representación de don **ISMAEL ALEJANDRO ESPARZA CARCÁMO,** en contra de **EASY S.A.,** condenándose a este proveedor como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de 20 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, con costas;
3. **QUE HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **Isaac Eduardo Arturo Vergara Contreras,** en representación de don **ISMAEL ALEJANDRO ESPARZA CARCÁMO,** en contra **EASY S.A.,** condenándose a este proveedor al pago de la suma de **\$ 3.660.000**, 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 el mes anterior a la fecha de la notificación de la demanda y el mes anterior al 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 235.953-C**

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



Foja: 141  
Ciento cincuenta y uno

C.A. de Temuco

Temuco, doce de octubre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes, lo señalado en estrados, y teniendo en consideración que, conforme al mérito de las probanzas rendidas y hechos efectivamente acreditados y la conducta que en estos tuvo el demandante, **SE CONFIRMA**, la sentencia definitiva dictada con fecha veintidós de noviembre de dos mil dieciséis, que consta a fojas ciento tres y siguientes de estos autos, **CON DECLARACIÓN**, de que se rebaja la multa impuesta a diez Unidades tributarias mensuales y a su vez, se disminuye el monto fijado por indemnización por daño moral a la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos), confirmándose en todo lo demás la sentencia en alzada.

Regístrese y devuélvase con sus agregados si los hubiere.

**Nº Policía Local-79-2017.** (sac)

Aner Ismael Padilla Buzada  
Ministro  
Fecha: 12/10/2017 12:51:48

Alejandro Alfonso Vera Quilodran  
Ministro  
Fecha: 12/10/2017 12:32:53

Marcelo Eduardo Neculman Muñoz  
Abogado  
Fecha: 12/10/2017 12:32:54



Verito Licencia ydo - 12



Temuco, siete de noviembre de dos mil diecisiete.-

Por recibido los antecedentes.-

Cumplase.-

Rol N°235.953-C

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Dicto doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policia Local de Temuco.

jvc.-

7-11-2017  
Gustavo Becerra

LA RESOLUCION DE FOJAS 152  
Y REMITE...

[Handwritten signature]  
SECRETARIO

7-11-2017  
Andrés Antucoy Vasquez  
152 -

[Handwritten signature]

il Padilla  
de dos

ario la



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

Temuco, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

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

