Temuco, veintinueve de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

2 9 DIC. 2017 SECRETARIO E

REGION DE LA ARAUCANIA

A fojas 1 y siguientes, corre querella infraccional y demanda civide indemnización de perjuicios por la ley del consumir, interpuesta por doña **CAROLINA ELIZABETH SALGADO RAMÍREZ**, educadora de párvulos, domiciliada en Temuco, calle Valle Nevado N°3159, por sí y en representación de su hija menor de edad Millaray Carolina Obreque Salgado, en contra de CENCOSUD S.A., representada por don **JORGE CAMPBELL**, empleado, domiciliadlos en Temuco, Avenida Alemania N°0671.

A fojas 22 y siguientes doña **PAMELA CANCINO REYES**, en representación de **CENCOSUD S.A.**, contesta querella y demanda civil, mediante minuta escrita, que se tiene como parte integrante del comparendo de estilo.

A fojas 39 se lleva a efecto comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por doña KRISTEL RUTH ROJAS y la asistencia de la parte querellada y demandada civil, representada por doña PAMELA CANCINO REYES.

A fojas 49 corre resolución que deja resolución de incidencia para definitiva.-

A fojas 78 comparece doña **CLAUDIA LORETO FIGUEROA AGUILERA**, en su calidad de representante de la empresa CENCOSUD S.A., conforme a diligencia decretada a fojas 52.

CONSIDERANDO .-

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA DEL TRIBUNAL.-

1.- Que a fojas 22 vuelta doña PAMELA CANCINO REYES, en representación de la parte querellada y demandada civil excepción de incompetencia del Tribunal, toda vez que los hechos de autos se refieren a una supuesta responsabilidad extracontractual correspondiendo a la justicia ordinaria conocer de la misma, en los mismos términos planteados por nuestra jurisprudencia, citando: "En efecto, la obligación de brindar seguridad a los consumidores, está referida a la seguridad en el consumo, resguardando que todo producto o servicio que se ofrezca en el mercado a cambio de un precio no ponga en riesgo la salud de los consumidores" (considerando 1 y 5°, Recurso Apelación N°9.114-2008, Corte de Apelaciones de Santiago). Que a mayor abundamiento, agrega "constituye un requisito de la esencia, como vínculo jurídico necesario y habilitante para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley N°19.496, el que esté en presencia de un proveedor, de un comprador, de la venta de un bien o la presentación de un servicio, requisito que no se cumple en el caso, y para reclamar de las lesiones sufridas como consecuencia de la caída al interior de un establecimiento comercial, la mencionada ley resulta insuficiente como para cubrir y normar este tipo de contingencias . En definitiva, y a falta de un cuerpo legal específico que regule las mismas, no cabe sino concluir que se está en presencia de normas legales Scoenerales extracontractual" atingentes a la responsabilidad

(considerando 4°, Recurso Apelación N°1.552-2007, Corte de Apelaciones de Valparaíso). Aún más, debemos recalcar que la propia denunciante infraccional, al señalar el derecho aplicable a la materia de autos, reconoce de forma implícita que los hechos relatados, no están contemplados, toda vez que dentro de las disposiciones citadas, se menciona expresamente disposiciones del Código Civil Chileno que establecen la responsabilidad de los propietarios de edificios, cuestión que debe ser conocida la por la justicia ordinaria. En consecuencia, y a la luz de lo expuesto, resulta claramente concluyente que el Tribunal de US. carece de competencia para conocer de la denuncia infraccional interpuesta por la actora al amparo de la Ley N°19.496, ya citada.

- 2.- Que a fojas 45, doña KRISTEL RUTH ROJAS, por la parte querellante y demandante civil, evacua el traslado conferido en virtud de la incidencia, señalando que su representada, quien se encontraba dentro de las dependencias de la tienda Paris, ubicada en el Portal Temuco, bajo la intención única y exclusiva de adquirir ciertos productos ofrecidos por el proveedor como lo eran prendas de vestir para ella como para su hija, que por ende la disposición de realizar una acto de consumo es evidente y manifiesta. Que encontrándose en la tienda la querellante y demandante civil escogió ciertas prendas de vestir y concurrieron al probador para determinar que prendas compararían y fue allí donde, por falta de seguridad, la hija de su representada sufre las lesiones. Que de acuerdo a la noción "consumidor" establecido en la ley, ésta en sentido amplio comprende no sólo a los que denominamos consumidor jurídica, es decir aquel que adquiere o desarrolla el acto jurídico oneroso, sino que también invocamos la noción de Consumidor Material, es decir, quien utiliza o disfruta. En este orden, mi representada califica como una consumidora material, por ende, la ley, que tal como su nombre lo dice, es de protección a los derechos de los consumidores, la ampara en su estado y la protege aún en los actos preparatorios al acto oneroso propiamente tal que se disponía a realizar consistente en adquirir bienes ofrecidos por el proveedor, y que fue impedido precisamente debido a las quemaduras que sufrió su hija debido a la falta de seguridad en el servicio. En este orden, el motivo único y directo de las quemaduras sufridas por la hija de su representada es la falta de seguridad en los servicios ofrecidos por el proveedor, y la infracción al deber de protección del consumidor en el acto de consumo, Que con una debida diligencia y cuidado esto pudo haberse evitado, lo que evidencia en definitiva fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del servicio prestado, incurriendo entonces el proveedor Cencosud en su tienda Almacenes París de Portal Temuco en las infracciones contenidas en la ley 19.496 en los artículos 3 letra d) y artículo 23. Por lo indicado, solicita la parte querellante y demandante
- **3.-** Que resolviendo la excepción de incompetencia absoluta opuesta por la parte querellada y demandada, ella debe desecharse, desde que se ha invocado por la actora la ley 19.496, en atención a que atribuye al establecimiento comercial denunciado vulneración a su normativa, porque su hija menor de edad habría sufridos lesiones por quemaduras en dicho establecimiento, debido al incumplimiento al deber de seguridad que le corresponde a todo proveedor. Afirma así la actora que Almacenes París habría vulnerado los artículos respectivos de la ley, que le imponen tal obligación y sancionan la vulneración a los mismos, más concretamente artículo 3 letra d y 23 de dicho estatuto, por lo que estimación a juzgadora que resulta ostensible la aplicación de esta

normativa, la que es de competencia de los Juzgados de Policía Local. De otro lado, debe agregarse, más todavía, que tampoco es óbica dara la aplicación de la ley del consumidor la circunstancia que una persona celebre efectivamente un contrato oneroso con un proveedor, para que sea aplicable a éste el referido cuerpo normativo. En efecto, debe consignarse 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 Nº 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. De esta manera, 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.

Conforme lo indicado, debe desecharse la excepción de incompetencia absoluta, desde que la materia que sirve de sustento al libelo infraccional y al accesorio civil, es de competencia de este Tribunal, sin lugar a dudas.

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL.-

4.- Que se ha iniciado causa rol N°235.001, en virtud de la querella y demanda civil deducida por doña CAROLINA ELIZABETH SALGADO RÁMIREZ, por sí y en representación de su hija Millaray Carolina Obreque Salgado, en contra de CENCOSUD S.A., representada para estos efectos por don JORGE CAMPBELL, todos ya individualizados, en virtud de los siguientes fundamentos de hechos y de derecho: que el día 24 de abril del año en curso, concurrió con su hija Millaray Obreque Salgado de 1 año y medio de edad y su amiga Ximena Campos Winter a la tienda Almacenes París, ubicada en el Mall Portal de la ciudad de Temuco, con el fin de adquirir unas prendas de vestir. Que una vez elegidas las prendas fueron a los probadores, ingresando en uno de ellos con su hija, una vez que habían elegido las prendas, al salir de los probadores su hija se le adelantó y se acercó a una estufa que se encontraba encendida en el pasillo, en la que no existía ninguna protección, ni señal de cuidado, protección o seguridad, sobre todo pensando que el espacio es relativamente estrecho y el tránsito de personas es regular y constante. Dice que en ese adelanto, que no fue más allá de un metro, su hija al ver la llamativa luz brillante que irradiaba de la estufa, aceleró sus pasos en dirección a ella con las manos estiradas para tocar la luz, posando ambas manos en el fuego, sufriendo graves quemaduras. Que la funcionaría del probador que allí se encontraba llamó a seguridad, concurrió un guardia, quien, observando la gravedad de las lesiones, optó por llevarla a la enfermería, lugar que no contaban con un profesional de la salud o técnico, ni los instrumentos básicos para prestar los primeros auxilios. Así las cosas, pidió al personal que solicitaran un taxi para el traslado a un centro médico, ya que ellos a pesar de las graves quemaduras que su hija tenía, ni siquiera llamaron a una ambulancia. Que dicho taxi nunca llegó y no le consta que lo hayan llamado. Ante el transcurso del tiempo, aproximadamente 30 minutos de espera, y la impotencia que

sentía por los llantos de su hija, se acercó alguien, al parecer de 💸 gerencia, quien decidió trasladarlos en un vehículo particular hasta las co dependencias de la ACHS, donde por motivos que desconoce, pero supongo que fue por la hora (20:30 aproximadamente), no se le brindó atención médica, perdiendo tiempo valioso, considerando las graves quemaduras. Ante la negativa, fueron trasladadas hasta la Clínica Alemana, en donde hubo una demora exagerada, debido a la falta de autorización desde la gerencia de Almacenes París, para cubrir los gastos médicos que implicaba la atención de urgencia. Que luego llegó un miembro de la tienda Almacenes quien autorizó para que ingrese al servicio de urgencias, puesto que por la gravedad de las quemaduras requería de un cirujano infantil. Continúa el relato señalando que durante el procedimiento la inmovilizaron, la sedaron, para proceder a efectuar curaciones en sus manos, puesto que todo el trayecto estuvo al aire libre y las posibilidades de contraer una infección eran altos, y que posteriormente vendaron sus manos. Que al salir del box se les acercan los funcionarios quienes solicita firmen un documento, percatándose que había una cláusula que eximía de responsabilidad a Cencosud S.A., otra en que debía renunciar a toda acción legal en su contra, y otras de similares características. Al compartir el contenido del documento con su marido, éste se disgustó y hubo que calmarlo, negándose a firmar ambos. Frente a la negativa, dice que los representantes de la Tienda dijeron que todo había sido un accidente y que todo era responsabilidad de ellos , y que todo se olvidaría, respuesta que consideró una falta de respeto, puesto que el sufrimiento de su hija no es algo de olvidar, considerando las características de la heridas que sufriera, por el hecho de mantenerse en la Tienda una estufa sin protección. Dice que los gastos incurridos en la atención de urgencia, fueron cubiertos por los representantes de Almacenes París, y que los posteriores al día del manifestó que serán reembolsados, lo les accidente se efectivamente ocurrió, pese a que tuvo que ir a la Tienda y esperar para hacer la operación. Que este desafortunado acontecimiento mantuvo a su hija con sus manos vendadas por dos semanas, tuvo que dejar de ir al jardín, sufrió intensos dolores. A raíz de los cuidados, su marido tuvo que dejar y de trabajar, ya que ella no podía trabajar y no estaban en condiciones de pagar para que alguien la cuidara. Solicita que en razón de los señalado, se condene a la empresa querellada como autora de infracción a los artículos 3, letras d y e, y 23 de la ley 19.496, con

Que, seguidamente, a fojas 4, doña CAROLINA ELIZABETH SALGADO, actuando por sí, y en representación de su hija Millaray Carolina Obreque Salgado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de CENCOSUD S.A., representada legalmente por don JORGE CAMBELL, señalando, que en cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios señala, que el artículo 3° de la ley 19.496 que prescribe lo siguiente: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.", que por lo anterior demanda en cuanto a daño moral la suma de \$5.000.000, que reflejan la angustia, molestia, desesperación, desconcierto dolor, frustración impotencia, inseguridad y vulneración a la que se vio expuesta con su hija por la falta de seguridad del proveedor en la prestación del servicio, por tener que recibir tratos

indignos tan sólo por exigir una solución rápida y requerir ayuda para que su hija recibiera atención médica por las quemaduras que sufrió en esa sede de la tienda y además por la incompetencia de la tienda de no tener funcionarios aptos para controlar una emergencia para responder las consultas, de dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley y de dar un trato acorde con su calidad de consumidor y a sui hija. Que toda esta situación ha generado tensión en ella y también en su familia, que su marido tuvo que dejar de trabajar para cuidar a su hija, dejó de percibir ingresos lo que nos desestabilizó económicamente, y además tuvieron que incurrir en gastos médicos, los que con posterioridad a ser efectuados fueron reembolsados. Pero que tuvieron que hacer esfuerzos extras para conseguir los dineros para pagar todas las curaciones y fármacos que requería su hija. Que los procedimientos no fueron rápidos, y hubo demasiadas trabas de parte de la administración para autorizar el pago de la atención médica de urgencia, lo que encuentra que fue un abuso de parte del proveedor. Es por esto, que señala, que el monto solicitado es proporcional al daño causado, y es acorde a la capacidad económica del demandado, quien, de acuerdo al giro que ejerce, conoce perfectamente sus deberes y los derechos de los consumidores, y aún así, los quebranta, burlando a la legislación aplicable, a la sociedad, y sus derechos como usuaria. En cuanto a derecho, hace mención a los artículos, artículos 3, 4, 23 y 32 letra E y Articulo 50 de la ley 19.496, solicitando ser indemnizada, con costas.

5.- Que, a continuación, a fojas 22 doña PAMELA ANALÍA CANCINO REYES, en representación de la querellada y demandada civil, que comparece en autos CENCOSUD S.A contesta la querella infraccional, mediante minuta escrita, señalando que esta parte hace presente a S.S. que el lamentable accidente sufrido por la hija de la señora Carolina Elizabeth Salgado Ramírez se debió, única y exclusivamente, a una negligencia de la propia denunciante con su hija menor de 1 y medio años, por lo que el referido accidente no tiene vinculación alguna con su representada. En efecto, el día de los hechos, la actora de autos se habría encontrado, junto con una amiga de ella, probándose prendas de vestir, descuidando el cuidado propio como madre de una hija tan pequeña requiere. Cabe señalar a que la actora, no puede pretender desconocer su responsabilidad en los hechos de autos, las quemaduras sufridas por la menor de edad no fueron consecuencia de una explosión o defecto propio de la estufa, sino que la causal directa del accidente se debió a un descuido de la madre con su hija menor. En consecuencia, señala la defensa que cabe preguntarse conforme a los hechos relatados ¿existe algún grado de relación causal entre la responsabilidad atribuida a Cencosud S.A. y las circunstancias base que produjeron el accidente? Claramente S.S., no existe ninguna relación entre el lamentable accidente sufrido por la hija actora de autos y algún grado de responsabilidad que se pretende atribuir a la denunciada, toda vez que las causas del accidente, no tienen ni tendrán relación alguna con Cencosud S.A sino más bien a un descuido o negligencia propio de la madre en el cuidado de su hija. Que de la manera indica se alega falta de responsabilidad, ya que el accidente materia de este proceso, tiene como única causa la negligencia o descuido propio de la madre en el cuidado de su hija, por lo que las causas debaccidente no tienen vinculación alguna con Cencosud S.A.

Que a continuación, a fojas 24 vuelta, doña PAMELA ANALÍA CANCINO REYES, en representación de la querellada y demandada

civil CENCOSUD S.A., contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, señalado que su representada no ha incumplido en forma alguna dicha obligación de seguridad en el consumo de los bienes que ofrece. Tal como se expuso en lo principal de esta presentación, su representada ha actuado en estricto cumplimiento del protocolo interno en el evento de producirse un accidente, como ocurrió en el caso de autos. Que por lo tanto, no existe una conducta negligente por parte de su representada que importe una infracción a la normativa citada. Por lo demás, la contraria no explica cómo los hechos descritos configurarían una infracción a la Lev Nº 19,496, sino que sólo se dedica a enunciar la normativa, va que no existe ninguna circunstancia que permita acreditar que el accidente se haya debido necesariamente a un delito o cuasidelito imputable a su representada. Se alega que no se dan, por lo mismo, los requisitos de la responsabilidad civil, pues no hecho ilícito, ni daño imputable a su parte, ni relación causal. Se alega que habrá en la especie un calro ejemplo de enriquecimiento sin causa, y que por todo lo indicado debe desecharse la demanda, con costas.

6.- Que la parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 6, ficha Nº 5749-080, de atención Servicio de Urgencia Infantil de Clínica Alemana de Temuco, de fecha 24 de abril de 2015, de la paciente Millaray Carolina Obreque Salgado, timbra doctora Claudia Norambuena Cuadra, firma ilegible; b) de fojas 7 a 11, set de 8 fotografías que ilustran las lesiones sufridas por Millaray Carolina Obreque Salgado, el día 24 de abril de 2015, en la tienda Almacenes Paris Portal Temuco; c) de fojas 28 a 30, tres fichas de atención de Servicio de Urgencia emitidas por Clínica Alemana de Temuco, respecto de la paciente Millaray Obreque Salgado, de un 1 año 2 meses de edad, de fechas 28 de abril de 2015, 1 de mayo de 2015 y 5 de mayo de 2015, correspondientes a diagnósticos de curación por quemaduras en ambas palmas de las manos; d) a fojas 32 copia de Receta de paciente, de fecha 24 de abril de 2015, paciente Millaray Obreque Salgado, timbre de doctora Claudia Norambuena Cuadra, con respectiva copia de boleta de farmacia de fecha 24 de abril de 2015, por compra del mismo fármaco recetado; e).- de fojas 33 a 36, copias de Boletas Electrónica, emitida por Clínica Alemana de Temuco S.A, de fecha 28 de abril de 2015, donde se consignan los gastos por farmacia, insumos, exámenes, procedimientos y curaciones, por diagnósticos de quemaduras en ambas manos de la paciente Millaray Obreque Salgado, por un total de \$143.936. f) a fojas 37 y 38, set de cuatro fotografías que ilustran sobre las quemaduras de manos de Millaray Obreque Salgado, y de las vendas en sus manos.

7.- La parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 40 de doña IRENE MAGALY RAMIREZ ARANCIBIA, soltera, 59 años, independiente, cédula nacional de identidad N° 7.349.468-9, domiciliada en Temuco, Pasaje Río Arroyo Huequen, Nº 660, Villa Los Ríos, quien previamente juramentada, expone que el día 24 de abril de 2015, se encontraba en su casa, y que unas horas más tarde recibiría a su nieta Millaray Carolina Obreque Salgado, la que se encontraba junto a su madre realizando compras en la tienda Almecenes París, ubicada en Portal Temuco. Que la llamó dos veces, pero no le contestaron el telefono, ante ésto se preocupó, pero se dijo a sí misma, "me llamarán, o me devolverá el llamado", lo que nunca ocurrió, por lo que llamó al marido quien le señala que se dirigía rápidamente a su casa que había

ocurrido algo y que estuviera lista, no le señaló nada más. Que esta enteró de lo que sucedió en el trayecto cuando se dirigía la ACOS esto es, que que su nieta había tenido un accidente en el Portal Temuco y que le dicen "creo que se quemó". Posteriormente llegaron à ACHS pero estaba cerrado, por lo que se fueron hasta la Clínica Alemana. En la clínica se encuentran con una amiga de su hija, y desde el exterior escuchaba los gritos de llanto de su nieta. Que sobre lo sucedido se enteró por parte de la amiga de su hija, quien manifestó entraron a un probador de la tienda Paris, a fin de probarse unas prendas, su hija junto a su nieta, que en cuyo interior había un calefactor, y que de un segundo a otro su nieta tomó con sus manos dicho aparato. Posteriormente en la Clínica pasaron unas horas, donde finalmente pudo ver a su nieta con sus manos totalmente vendadas y entablilladas, para que no tocara sus heridas. Que su hija quedó muy angustiada con lo sucedido, hasta el día de hoy sigue angustiada. Repreguntada la testigo: señala que contaba su hija, debía concurrir a la Tienda Paris, para solicitar el reembolso de los gastos médicos, esto es, remedios; que tuvo que pedir unos días de permiso laboral para el cuidado de su nieta, e incluso su marido debió dejar su trabajo para los cuidados necesarios de la niña; agregando que con posterioridad a lo ocurrido Carolina se encontraba muy mal, muy angustiada, constantemente le señalaba "mamá no sé en qué momento estaba esa estufa ahí, no sé como quedarán sus manitos", y que ella le decía que intentara tranquilizarse y que se enfocara en pensar que su nieta se recuperaría. Contrainterrogada la testigo, dice que a la fecha de ocurrencia los hechos el papá de la menor. Responde la testigo, se encontraba trabajando como electricista en fundo camino a Chol Chol, pero su trabajo es electricista y que trabaja de forma independiente. Seguidamente, a fojas 42, comparece don **MIGUEL ARSENIO OBREQUE TORRES**, casado, 29 años, chileno, instalador eléctrico autorizado, cédula nacional de identidad N° 16.318.652-7, domiciliado Temuco, Pasaje Valle Nevado N° 3159, quien previamente juramentado expone que el día 24 de abril de 2015, se dirigía en su vehículo en dirección a su hogar, cuando recibió un llamado de su señora quien le comenta que su hija había tenido un accidente, le dijo que se encontraban en la Clínica, donde logró percibir los llantos de su hija; agregando que se encontraba cerca de la casa de su suegra, quien ella le había llamado diciéndole que estaba preocupada y que no se había podido comunicar con su señora, entonces le comentó lo sucedido y la pasó a buscar para dirigirse con ella hasta la Clínica. Que con todo el nerviosismo del momento, pensaron que podrían estar en la ACHS, ya que está al lado del MALL PORTAL TEMUCO, pero no las encontraron, por lo que luego se dirigieron hasta la Clínica Alemana. Que entraron y fácilmente se lograba escuchar los llantos de su hija, que se encontraron con una amiga de su señora, con la que andaban comprando. Que luego le pidió a un guardia que le permitiera ingresar al box, autorizándolo, que ahí recién pudo ver a su hija, quien se encontraba con medicamentos, algo sedada, logró ver sus manitos antes de que se las vendaran, ante tal situación les dio nostalgia y lloraron. Que ambos estuvieron presentes durante toda la curación, esperaron alrededor de veinte minutos a que llegara el cirujano plástico, dentro de todo el tiempo que ya habíamos esperando, donde la volvieron a sedar, tuvieron que sacarle su piel muerta, hacerle una limpieza y realizar las curaciones. Que, posteriormente, esperaron unos minutos a que pasara

el efecto del sedante, donde recién pudieron salir a recepción/com/las manos de su hija vendadas. Mientras veían el tema de los cobros se les acercó una persona de la tienda Paris, quien les entregó un doqumento y les señaló que por favor, por protocolo debían firmal documento, al leerlo se negó a que fuera firmado por su señora, ya que en uno de los puntos señalaba que Cencosud quedaba liberado de las acciones ocurridas en este accidente, que ante eso consideró que eso no era así, ya que ellos no deberían tener una estufa en un pasillo donde concurre todo tipo de gente y no teniendo ningún tipo de señalética o protección que informe del peligro, a fin de prevenir algún tipo de accidente, por lo cual decidieron, entonces, cubrir ellos los gastos de curaciones y remedios, y que luego juntarían las boletas y las llevarían a París a fin de recibir el reembolso de los gastos, lo cual ocurrió. Sin embargo, decidieron tomar acciones legales porque encontraron que no estaban haciendo nada por lo ocurrido con su hija, lo esencial fue porque posteriormente asistió a la misma tienda, alrededor de una semana, encontrándose nuevamente con una estufa en un probador. Repreguntado el testigo, responde que con posterioridad a las quemaduras sufridas por Millaray en la tienda Almacenes Paris del Portal Temuco sufrieron un proceso difícil, porque la verdad, tenían mucha pena, ambos, veían a su hija que le costaba tomar sus juguetes, se frustraba fácilmente, que ha sido muy difícil. También responde que que los procedimientos que se tomaron al momento del accidente fueron negligentes, porque en primera instancia se llamó a un guardia de seguridad para que la derivaran a enfermería, que no había persona apta para la atención, como tampoco los implementos correspondientes, siendo en ese momento en que decidieron trasladarla hasta la mutual de seguridad solicitando un taxi, debiendo bajar hasta el subsuelo para esperar dicho móvil, mientras su hija se encontraba con sus manos descubiertas llorando, que dicho taxí nunca llegó, habiendo esperando alrededor de 15 minutos, ante esto una funcionaria decide trasladar a su hija en su vehículo particular hasta la mutual, pero allá nos los atendieron, siendo derivados hasta la Clínica Alemana, que desconoce cuánto rato pasó para que desde la tienda tomaran la decisión de si activarían un seguro para hacerse cargo de los gastos correspondientes. Que lo último que sabe, es que lo llamaron desde la Mutual para realizar unos cobros que nunca se efectuaron, y que desconoce o si la tienda París se habrá hecho cargo de aquello. También quiere señalar que desde la tienda nunca se tomó en cuenta que él tuvo que dejar de trabajar para poder cuidar a su hija, llevarla a su jardín y realizar sus curaciones. Contrainterrogado el testigo, indica que se encontraba trabajando el día de ocurrido los hechos en el sector Mañío Chico, ubicado en el Km 6 camino Temuco a Chol Chol y que su suegra vive en el Sector Villa Los ríos.

8.- Que fojas 78 se lleva a efecto diligencia decretada a fojas 52, con la asistencia de la parte querellada y demandada civil representada por don GUSTAVO ADOLFO MIRANDA AYALA, y la asistencia de doña CLAUDIA LORETO FIGUEROA AGUILERA, en su calidad de Representante de la Empresa CENCOSUD, Gerente de Ventas, quien señala que a fin de dar cumplimiento con la diligencia decretada acompaña documento en el que consta el procedimiento que se sigue en la empresa CENCOSUD, en el caso que un cliente sufra un accidente dentro de sus recintos; que dicho procedimiento es enviado por la administración central; que en la página 4 se detalla el procedimiento a

seguir en caso de accidentes, y que corresponde al que se siguió 🖟 🕽 caso de autos. Documento agregado de fojas 56 a 66, y que dentifo del s procedimiento, se señala que el prevencionista tiene que emitir un informe del accidente, el que se acompaña en este acto, y rola fojas 76 y siguientes. Que en cuanto al que se siguió en la especie, indica que una vez que se accidentó la niña, cerca de los probadores, formadama, primer piso, la menor se accidentó con un calefactor, que no tiene claro con qué tipo de calefactor, que el prevencioncita lo sabe, y que están en gran parte de la tienda, no están señalizados. Que ignora en qué lugar exacto estaba el calefactor, son los que temperan la tienda, y que en el lugar estaba la asistente quien le señaló, que ella le advirtió a la mamá que tuviera cuidado con la menor, ya que estebada corriendo y le podía suceder un accidente. Que ocurrido el accidente, llegó inmediatamente seguridad, esto se informó por radio, por la asistente. Que paralelamente se le avisó al paramédico para que le diera la primera atención, todo acorde al procedimiento, para luego ser trasladada a enfermería con el jefe de seguridad. Dice que ella, la mamá de la menor y el acompañante de la madre, se juntaron en el servicio al cliente, por eso no pudo ver qué tipo de calefactor era, ni el lugar exacto. Concurrieron a enfermería, ubicada en el primer piso del mall, estuvieron unos 5 minutos en enfermería, que ante la gravedad de la situación y viendo que el taxi no llegaría pronto, decidió llevarla a la mutual, según el procedimiento para su atención. Llegaron a la mutual, los recibe una enfermera en la puerta, ella llevaba a la menor en brazos, la enfermera mira las manos de la menor, y les da el pase de inmediato para ir a la clínica Alemana, por urgencias, por la puerta trasera. Que llegaron a la clínica, en el lugar ya estaba el jefe de seguridad, con toda la documentación lista para que la atendieran de inmediato, el jefe de seguridad salió antes desde el Mall a la clínica para adelantar todo, el se fue caminando. Dice que la menor fue atendida de inmediato, según categorización; que es un procedimiento de la clínica para ver la del accidente y determinar si debe ser atendida inmediatamente. Señala que la menor ingresó con el papá y la mamá, que luego entró ella para ver cómo estaba todo. Vio que la menor estaba con sus manos vendadas, el padre estaba más tranquilo, esa primera atención estaba dentro del convenio entre CENCOSUD y la Mutual, que también está en el procedimiento. Luego si hay gastos posteriores, también hay un procedimiento interno que se hace a través de la central, que está en la página 8, eso sólo cuando exista responsabilidad de la empresa, la responsabilidad de la empresa se ve a través del informe que emite el prevencionista, es quien nos da el ok, para efectuar el protocolo. En este caso el prevencionista no consideró que la empresa tuviera responsabilidad, por lo que no era necesario activar el protocolo de futuras atenciones, pero el gerente de tienda, y con su intervención, poniéndose en el lugar de la menor, y de la madre, ya que es mamá, habló con el gerente para ver la posibilidad de reembolsar las futuras curaciones, fueras del protocolo, Jorge, el GADGERENTE, le dijo que sí, y que sacarían dinero del fondo fijo, que es una especie de caja chica. Dichos reembolsos se acompañan en este acto y rolan de fojas 67 a 75. Que para realizar los reembolsos, la madre se boletas, ella les sacaba fotocopias a las boletas y a su carnet, le entregaba el dinero, le firmaba el recibo conforme, y eso era todo, la madre fue dos o tres veces. Que la madre le dijo que aún le faltaba una

curación, pero luego nunca más fue. Hace presente que en cuanto que la menor estuvo esperando 30 minutos un taxi, y que al no llegar el taxi fue alguien de gerencia, es mentira, que ella estuvo en todo momento con la menor, la acompañó desde la tienda a enfermería, ellos llamaron al taxi, y que éste efectivamente no llegó de inmediato, pero nunca fueron 30 minutos. Que llamaron al taxi camino a la enfermería, en enfermería la atendieron y bajaron de inmediato al -1 para subirnos al taxi, pensando que nos estarían esperando, ella dio unas vueltas en el radio donde debería estar el taxi no lo vio, y de inmediato fue a buscar su vehículo.-

- **9.** Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido en el proceso que el día 24 de abril de 2015, la querellante, doña Carolina Elizabeth Salgado Martínez, se encontraba en la Tienda Almacenes París de Avenida Alemania, Mall Portal Temuco, junto a la menor que singulariza como su hija Millaray Obreque Salgado, de un año y medio de edad; oportunidad en que niña sufrió quemaduras al posar sus manos en una estufa que se encontraba encendida en el pasillo del establecimiento comercial.
- 10.- La querellante sostiene en su libelo que el accidente es responsabilidad de Alamacenes París, al mantener estufas en la tienda, mientras que el proveedor sostiene que ello no es efectivo, puesto que la responsabilidad por el accidente sólo puede ser atribuible a quien tenía la menor a su cuidado.
- 11.- Que al efecto, debe esta juzgadora partir por indicar que en estos autos no se ha identificado jurídicamente la existencia de la menor singularizada en la querella, en términos de permitir analizar aspectos relevantes respecto de la misma, como su edad cierta y su filiación, esta última, para diversos aspectos de la responsabilidad. Sin perjuicio, conforme el mérito de los antecedentes que ambas partes aportaran al juicio, éstas no discuten que la niña sufrió un accidente, que ésta se llamaría Millaray Obreque Salgado, y que a la fecha tenía 1 año de vida.
- 12.- Estima la sentenciadora que si éstas son las características de la menor que sufrió el accidente, la sola circunstancia de estufas o calefactores encendidos en la Tienda, carece de la potencialidad y capacidad necesarias para que por ello se genere el daño, como se pretende en la querella. Por el contrario, se estima que lo relevante en la sucesión de los acontecimientos, es el hecho que quien sufrió las quemaduras era una niña 1 año de edad. Como sabemos, en esta etapa de la vida se inicia el desarrollo senso-motriz y recién incursiona en el control de los movimientos. Una niña de 1 año, claramente no es consciente, ni autónoma de su actividad dentro del entorno y, por ello, no sólo debe ser vigilada, sino que guiada y contenida en su desplazamiento por un adulto. Así, no resulta admisible que la persona a cuyo cuidado estaba, no advirtiera los riesgos a que se exponía la menor, entre los que estaba precisamente la existencia de las estufas; y no se morigera en caso alguno tal responsabilidad, por el hecho que el calefactor cuestionado se encontrara en una Tienda. El deber de cuidado se cumple en cualquier espacio, privado o público. De este modo, si por un momento la menor fue capaz de desplazarse hasta Luna estufa y mantener sus manos en los quemadores encendidos, en terminos de inferirse las lesiones que muestran las fotografías de fojas 37, solo puede obedecer a un descuido y negligencia inexcusables del adulto à cargo.

13.-De otro lado, tampoco se probó cuáles eran las caractefísticas de las estufas, si era una o más; su lugar de emplazamiento; las razones por las que la niña se escapó de manera tan abrupta Vopor tantos minutos de la esfera de cuidado de la querellante. Lo anterior, sólo resulta compatible con que la perdió de vista por varios minutos, y que se encontraba a gran distancia de ella, pues una distancia menor y/o una supervigilancia adecuada y constante, en caso alguno habrían permitido una exposición de la niña al daño que sufriera. No debe olvidarse que ésta no sólo se acercó a la estufa, situación que un mediano cuidado habría sido suficiente para alcanzarla y evitar consecuencias, sino que transcurrió un tiempo importante que le permitió posar las manos en la parte de la estufa que estaba encendida. Bien sabemos que a esa corta edad, algunos niños ni siquiera caminan, aumenta su deseo de explorar nuevos objetos, buscan independencia y comienzan a tener conductas desafiantes. Por ello, no es excusable la actuación de la querellante, conforme se describe el incidente en la querella, si no se aportaron otros antecedentes que expliquen un descuido de tal envergadura.-

14.- Debe considerarse que el cuidado de la querellante respecto de la menor, es el mismo en cualquier circunstancia o entorno de desenvolvimiento, lo que se destaca puesto que pareciera pretenderse que por encontrase la estufa en una Tienda, es el dueño de la misma el que debe responder por la falta de atención y que la situación sería, entonces, distinta, si la misma estufa se encontrara en la casa de la niña o de un particular. Consideramos por ello, atentos los términos de la querella, que la pretensión de la actora supone la atribución de una responsabilidad objetiva para el proveedor, lo que requiere texto expreso, y que bien sabemos no se consagra en la ley 19.496. En ésta, se exige negligencia para establecer algún grado de responsabilidad, la que no se ha probado por ningún medio que permita formar convicción. Al efecto, debe insistirse que no se probó la culpa del proveedor, desde que no aparece tampoco establecida la innecesaria calefacción o la peligrosidad de la misma.

Finalmente, debemos considerar que aún en una situación de falta de idoneidad de la calefacción de la Tienda, en la especie ello habría resultado intrascendente. En efecto, no se trata en este caso de un niño que salta y corre independientemente por la Tienda, situación en que puede gravitar el emplazamiento y características de las estufas. Hablamos quí de un infante en su grado de desarrollo más ínfimo de vida, al que no resulta excusable dejar que se desplace o efectúe movimiento alguno de manera autónoma en el entorno de una gran Tienda, bajo ningún respecto.

15.-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 procedió conforme un protocolo de asistencia, supervisado por un prevencionista de riesgos. Tal procedimiento incluyó la atención médica de la menor ,no sólo a la fecha del accidente, sino en todo su proceso de recuperación, haciéndose la empresa cargo de los gastos, tal como aparece de la documental exhibida a fojas 61 y ss. y la testimonial que rindiera la propia querellante y que refiere el motivo séptimo. Así, no se aprecia vulneración a la normativa tampoco en esta parte.

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 del 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.

17.- Que de la manera señalada y analizados los antecedentes y pruebas de autos, conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora no ha logrado convicción que el accidente descrito en la querella sea resultado de infracción por parte del proveedor querellado a los artículos 3, letra d), y 23 de la ley 19.496, por lo que será

absuelto, de la manera que indicará.

18.- Que atento a lo que se resolverá en materia infraccional y siendo la contravención a las normas de la ley 19.496 el asidero para sustentar la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en autos, no se accederá a ella por no haberse establecido la cuestión previa y esencial del hecho ilícito que toda reparación exige, siendo inoficioso pronunciarse respecto de los aspectos concretos de la misma. Al mismo tiempo, debe indicarse que la demandante no acreditó tampoco la filiación y la patria potestad que ejercería respecto de la niña, conforme los antecedentes respectivos, por lo que tampoco procedía acceder a la acción civil por esta cuestión de forma.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 20, 23, 24, 50, 50 E y siguientes y demás pertinentes de la ley 19.496; y 3, 7, 14 y 16 de la ley 18.287; 2314 y siguientes del Código Civil y 340 y demás pertinentes del Código Procesal Penal, SE DECLARA:

- 1.- Que no ha lugar a la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal planteada por la parte querellada y demandada civil, sin costas por estimar hubo motivo plausible para oponerla;0
- 2.- Que no ha lugar a la querella infraccional y demandada civil de indemnización de perjuicios deducidas por doña CAROLINA ELIZABETH SALGADO RÁMIREZ, por sí, y en representación de su hija Millaray Carolina Obreque Salgado, en contra de CENCOSUD S.A., sin con costas por estimar hubo motivo plausible para accionar.

Anótese, notifíquese y archívese en su opórtunidad.

ROL Nº 235.001-C

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



Temuco, veinte de febrero de dos mil diecisiete, hoy, siendo las 20:45 horas, me constituí en calle Varas N°687 oficina 1203, de esta violad, donde procedía a notificar por cédula a doña PAMELA CANCINO REYES de sentencia definitiva rolante de fojas 84 a 95 y la providencia de fojas 96, dejando copia íntegra de estas piezas adheridas a la puerta, por no contestar nadie a mis reiterados llamados. Doy fe.-

lessica Vasquez Contreras 16.318.246-7 Repectora Ad-hoc





Temuco, veintitrés de junio de dos mil diecisiete.-

Hoy siendo las 18:55 horas, me constituí en calle Antonio Varas N°989, oficina 602, de esta ciudad, donde procedí a notificar por cédula a don **MAURICIO LARENAS ESCALONA**, de la sentencia definitiva rolante de fojas 84 a 95 de autos, dejé copia íntegra de éstas pieza con doña CAROLINA FUENTES, quien se comprometió a entregárselas. Excusó de firmar. Doy fe.

JESSICA VASQUEZ CONTRERAS 16.318.246-7 RECEPTORA AD- HOC



CERTIFICO: que la sentencia definitiva rolante de fojas 84 Rol N°235.001-C, se encuentra firme y ejecutoriada.Temuco, 01 de julio de 2017.-

ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS.
SECRETARIA TITULAR



CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original. Temuco, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS

SECRETARIA TITULAR

