

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.**

Temuco, veintisiete de julio del año dos mil dieciséis.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.**

1.- Que, se ha incoado causa rol 121.175-L a partir de la denuncia a fs. 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **PATRICIO JAIME MILLAGUIR ARANEDA**, c.n.i. 11.689.742-3 domiciliado en calle Colombia N° 0926, sector Lanín, Temuco, en contra de la tienda comercial **ALMACENES PARIS**, perteneciente a **CENCOSUD RETAIL S.A.** representado conforme a la notificación rolante a fs 72 de autos por su Gerente de Tienda don Jorge Cambell, ambos domiciliados en Avenida Alemania N° 0671 piso 7 de Temuco.

2.- Que, en cuanto a los hechos, el denunciante señala que con fecha 17 de Junio de 2015 concurrió a la tienda comercial denunciada con el objeto de anular compra de un producto; que padece de una discapacidad física por lo que requiere de una silla de ruedas para trasladarse de un lugar a otro; que mientras realizaba trámites para anular compra junto con encargados de la tienda, sección electrónica, el neumático derecho de su silla de ruedas resultó perforado con un elemento punzante que estaba botado en el piso de la tienda y que corresponde a las alarmas que se adhieren a los productos en venta, la que al ser desprendida deja al descubierto una punta metálica de una longitud considerable; que al reclamar ante el supervisor de la tienda este señaló que de la situación se dejaría constancia en la nota de crédito; posteriormente se acordó que él repararía el neumático pinchado, haría llegar la boleta de reparación y que se le reembolsarían los gastos; que sin embargo la empresa no cumplió con lo acordado y que tuvo que pagar la reparación, gasto que ascendió a la suma de \$ 48.780. El 02 de Septiembre de 2015 interpuso reclamo ante el SERNAC y la empresa respondió que no era posible acceder a lo solicitado toda vez que el pinchazo de la rueda de la silla se trató de un caso fortuito, sin responsabilidad de la empresa; al respecto cita y reproduce en lo pertinente el art. 45 del Código Civil, precisando que la alegación de caso fortuito como eximente de responsabilidad no es correcta, toda vez que es de responsabilidad de la tienda mantener el aseo y orden dentro de sus dependencias, con mayor razón si se trata de elementos punzantes, los que constituyen un riesgo para la integridad de las personas; que desde la fecha de los hechos la querellada no ha cumplido lo acordado, le ha causado grave perjuicio, especialmente atendida su condición de discapacidad. Refiere que los hechos expuestos configuran la infracción del Art. 3 letras c), d) y e) de la Ley N° 19.496. Pide tener por interpuesta querrela infraccional en contra de la tienda comercial **ALMACENES PARIS**, perteneciente a **CENCOSUD RETAIL S.A.** ya individualizada, acogerla a tramitación y condenarla al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con costas.

3.- Que, a fs. 15 y siguientes, en virtud de lo establecido en el Art. 58 letra g) de la Ley N° 19.496, por los mismos hechos ya referidos y antecedentes de derecho citados, consta denuncia por infracción presentada por SERNAC, que a su vez se hace parte en la causa; sin embargo, dado que su presentación significó dar inicio a una nueva causa, rolado bajo el N° 121.403-W entre las mismas partes y por los mismos hechos, a fs. 62 el Tribunal decretó la acumulación de esta a la causa rol 121.175-L de este mismo Tribunal.

4.- Que, a fs. 75 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia del apoderado de la parte denunciante; de la abogada y el apoderado de Cencosud Retail S.A. y de la abogada de SERNAC. El **apoderado de la parte denunciante** y demandante civil ratifica la denuncia como la demanda, contenida de fs. 1 a 7 de autos. Por su parte la abogada del **SERNAC** ratifica su denuncia y solicita acogerla en todas sus partes, condenando al infractor a las multas contempladas en la ley, con expresa condenación en costas. En su minuta, rolante de fs. 89 a 93 de autos, la abogada de **Cencosud Retail S.A.** La abogada y el apoderado de la parte denunciada y demandada civil contesta mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, dándose por expresamente notificada de la denuncia de autos acumulados. En su minuta, rolante de fs. 89 a 93 de autos, la abogada de **Cencosud Retail S.A.** expresa: que su parte no puede sino negar todas y cada una de las imputaciones señaladas

por el actor en su denuncia por tener absoluto desconocimiento de los hechos que realmente habrían ocurrido respecto que un elemento punzante habría pinchado la silla de ruedas del denunciante; que por lo tanto solicita el rechazo a la denuncia, ya que su representada no ha cometido el hecho imputado por el actor de autos; que en ninguna parte del proceso se ha acreditado la efectividad de haber sufrido la silla de ruedas del actor los supuestos daños señalados, producto de un pinchazo de un elemento punzante existente en el piso del local de su representada; que en cuanto a la supuesta infracción al art. 3 letra c) de la Ley N° 19.496 por parte de Cencosud Retail S.A. , no se advierte de que forma su representada haya discriminado arbitrariamente al actor por parte de algún dependiente de la tienda París; que respecto a la supuesta infracción al Art. 3 letra d) de la citada Ley, expresa que esta disposición se refiere a la seguridad en el consumo de los bienes comercializados al interior del establecimiento comercial, ya que respecto de ellos existe una relación de consumo derivada de un acto jurídico oneroso, naciendo la obligación de indemnizar por parte del proveedor; que claramente no existe relación alguna entre los hechos expuestos en la denuncia y el art. 3 letra c) de la Ley, que atiende a los riesgos que pueda presentar para la salud y el medio ambiente el bien mismo que se comercializa. Termina pidiendo tener por contestada la denuncia infraccional, que se disponga su rechazo, con costas.

5.- Que, la parte denunciante en apoyo a sus alegaciones presenta certificado médico emitido por el psiquiatra Sergio Durán Arriagada. Acto seguido rinde testimonial compareciendo doña Gladiz Sonia Araneda Pozas, quien debidamente individualizada y exhortada a decir verdad expresa: ser la mamá de Patricio y que el 17 de Junio de 2015 andaban en la tienda París del Portal haciendo anulación de la compra de un computador malo, momentos en que se pinchó la rueda de la silla eléctrica de su hijo con un seguro para artículos de la tienda que tienen una especie de clavo y que un mismo supervisor lo sacó del neumático; se le dijo lo que había pasado señalando que no tenía nada que ver con eso; que aceptaron el tema de la anulación de la compra pero del tema de la silla no se hicieron cargo; que les pidieron un taxi para mandarlos a la casa pero que como la silla no cabía se tuvo que pedir un taxi cargo; que tuvieron que hacerse cargo de los gastos de reparación de la silla pues se molió el neumático; que con las boleta del arreglo en la tienda dijeron que no podían hacerse cargo de esos gastos ya que no era su responsabilidad. Acto seguido la parte denunciada contra interroga a la testigo para que diga: 1) Cuando se dan cuenta que el neumático se había pinchado y con quien se contactaron; 2) Que instrucción dio el supervisor; 3) Si el supervisor los contacto con otra persona para que resolviera el asunto y con quien; 4) Si ha visto a esa señorita en las dependencias del tribunal; 5) La persona que se encuentra en el tribunal se contactó en algún momento con Uds. por lo del neumático; 6) Quien llamó al radio taxi; 7) Quien pagó el servicio; 8) Como fue el trato que recibió de parte de la señorita que les acompañó al taxi; 9) Que dijo esa señorita con respecto a la reparación del neumático; 10) La tienda ofreció la reparación del neumático de la silla. En el mismo orden la testigo responde: 1) Con una señorita que les estaba atendiendo en el primer piso, la que llamó al supervisor; 2) Dio instrucciones para que se anulara la compra del computador; 3) Si, con la misma persona que nos estaba atendiendo en el primer piso la que llamó a don Mario para que viera la silla; 4) Hoy no, no es la misma que nos atendió ese día, aún cuando también estaba presente ese día en la tienda; 5) Si, incluso nos acompañó al taxi y subió de inmediato dejándonos solos esperando al vehículo; 6) Alguien de la tienda; 7) La tienda pagó; 8) Encuentro que fue bueno, estuvo un ratito con nosotros abajo en el subterráneo; 9) Si tuviera ella el dinero para la reparación del neumático de su bolsillo lo haría, por toda la humillación que habían pasado; 10) No, siguen diciendo que no son responsables de eso. Acto seguido comparece doña **Mónica del Pilar Valenzuela Mondaca**, quien debidamente individualizada y exhortada a decir verdad expresa: ser cuñada de Patricio quien ese día andaba haciendo devolución de un producto, venía del tercer piso y mandaron al primero, molestos porque lo tramitaban mucho; que pinchó una rueda de su silla de ruedas con un pincho con punta y que al avanzar el neumático comenzó a desinflarse, luego ella se retiró; que como a las 20:30 llamó a su suegra quien le comentó que estaban en el subterráneo esperando un radio taxi y luego un taxi cargo, solos y que nadie de la tienda los acompañaba; por el arreglo de la silla que eran \$ 48.000 la tienda no quiso hacerse responsable; añade otras declaraciones que no guardan directa relación con los hechos de autos, sino con el desgate y lo estresado de Patricio, con cero consideración de la tienda para con un discapacitado. La parte denunciante repregunta a la testigo para que diga: 1) Fecha en que ocurrieron los hechos; 2) En que consiste el elemento punzante con el cual se daño la rueda de la silla; 3) Donde deben depositarse estos elementos

cuando se desactivan después de la compra del producto. En el mismo orden la testigo responde: 1) 17 de Junio de 2015; 2) Es redondo con punta de acero gruesa, se usa en las tiendas para censar el producto como un sistema de seguridad; 3) Se tiene que dejar en una caja que tiene cada central de empaque, una vez hecha la compra. La parte denunciada contra interroga a la testigo para que diga: 1) A que hora se encontró con su suegra y el denunciante en la tienda; 2) se encontraba con ellos al momento de pinchar el neumático; 3) Quien retiró el objeto punzante desde la rueda; 4) Cuantos minutos aproximadamente estuvo con ellos en la tienda; 5) Que parte del neumático se pinchó; 6) Que horario de trabajo tenía. En el mismo orden la testigo responde: 1) Entre las 17:00 y las 19:00 horas; 2) Si; 3) esa parte no la vi; sólo vi cuando se pinchó y me tuve que retirar; 4) Como cinco minutos aproximadamente; 5) Por el exterior del neumático, la que tiene contacto con el piso; 6) trabajaba en Kivul, al lado de almacenes, tercer piso y a esa hora estaba en mi horario de descanso, por eso tuve que retirarme.

6.- Que, el Tribunal analizando en su conjunto la testimonial rendida por la parte denunciante, en cuanto a lo que concierne a la denuncia de autos, advierte que estas son claras, precisas y concordantes en lo sustancial materia de la presente denuncia; asimismo adquiere pleno convencimiento que, al interior de la tienda denunciada Almacenes París, una de las ruedas de su silla de ruedas del denunciante resultó pinchada con un pincho de seguridad con que habitualmente la referida tienda protege sus artículos puestos a la venta; asimismo el Tribunal tiene claro que existió entre las partes un acuerdo verbal, no condicionado, en orden a que el denunciante se haría cargo de la reparación de la rueda de la silla y que la denunciada le reembolsaría el gasto.

7.- Que, la parte denunciada no acompaña prueba documental. Acto seguido rinde testimonial compareciendo doña **Anner Mariloy Figueroa Muñoz**, quien debidamente individualizada y exhortada a decir verdad, expresa: que conoce a don Patricio pues andaba haciendo la anulación de la compra de un computador; que al llegar a su departamento le dice que se le había pinchado la rueda de su silla, lo que no le consta; que llamó al gerente de turno, don Mario Valenzuela, quien conversa con el cliente, al cual se le ofrece el pago de la reparación de la rueda de su silla; que la condición era que el cliente la reparara y trajera la boleta para generar el reembolso; que al ver que el cliente no se podía movilizar se contrato el servicio de un radio taxi para enviarlo a su domicilio; que a los 15 días vuelve el cliente y le entrega la boleta la cual constata la compra de una cámara y de un neumático nuevo de la silla, indicándole que el neumático por ser de una silla de ruedas no era reparable y que debía comprar uno nuevo; que se coordinó con el gerente de la tienda una entrevista para conversar situación ya que se llamó a la empresa donde se compró el neumático y explicaron que era reparable por lo que se condicionó el pago a una entrevista con don Jorge y el cliente, en la tienda, entrevista a la que no llegó don Patricio. La testigo refiere luego circunstancias que no tienen ninguna relación con los hechos que motivan la denuncia, razón por la cual no serán consideradas en su declaración. Acto seguido la abogada de SERNAC contra interroga a la testigo para que diga: 1) A que se refiere en su declaración cuando señala "se condiciona el pago de la reparación"; 2) Las condiciones convenidas respecto al pago de las reparaciones estaban por escrito, fue una convención verbal o fue sólo una mera suposición de ambas partes; 3) Los dichos de la empresa técnica de la silla se constataron a través de algún documento. En el mismo orden la testigo responde: 1) El trato fue la reparación del producto y al llegar la boleta dice condicionar porque la boleta era por la compra de dos productos nuevos, eso no es reparación; 2) Fue un ofrecimiento verbal; 3) No, sólo fue una conversación telefónica entre el encargado de la tienda de reparaciones y don Jorge en mi presencia. Comparece a continuación don **Mario Arturo Valenzuela Verdugo**, quien debidamente individualizado y exhortado a decir verdad, expresa: que Almacenes París le pidió sirviera de testigo; que el cliente tomó contacto con él por la devolución de un computador manifestándole que el equipo debía ser enviado para certificar su estado, a lo cual se negó retirándose indignado; que luego se le comunica del departamento de servicio al cliente que había un cliente que necesitaba hablar con él; que era el mismo cliente pero con un problema distinto, ya que una de las ruedas de su silla se había pinchado en la tienda, lo cual no le constaba pues no lo había presenciado; que pese a ello instruyó a la jefa del departamento de servicio al cliente que nos hiciéramos cargo como un acto de gentileza de la reparación de la rueda de esa silla, autorizando la anulación de la venta que antes se le había solicitado. El testigo refiere luego otras circunstancia que en nada se condicen con los hechos denunciado en autos, razón por la cual el Tribunal no las considerará. La parte denunciada repregunta al testigo para que diga: 1) Que se resolvió respecto a la

boleta por la compra del neumático; 2) En cuantas ocasiones don Patricio realizó devoluciones y compras que se generaron a partir de la primera compra del computador. El testigo responde: 1) Yo había dado la autorización de pago; 2) Cuatro veces, en el último episodio don Patricio no concurre a concretar la compra ni el reembolso de la boleta. La parte denunciante contra interroga al testigo si estaba en conocimiento del reclamo que su representado hizo ante el SERNAC y la respuesta que recibió de parte de la empresa reclamada. El testigo responde que estaba en conocimiento del reclamo y en cuanto a la respuesta no tiene información ya que no es él quien responde.

**8.-** Que, el Tribunal analizando en su conjunto la testimonial rendida por la parte denunciada, en lo directamente relacionado con los hechos que motivan la presente denuncia, es de opinión que sus declaraciones son claras, precisas y concordantes, dando además los testigos razón de sus dichos; sin embargo, de su contexto el Tribunal aprecia que, efectivamente una de las ruedas de la silla del denunciante resultó pinchada al interior de la tienda de la querellada, con un objeto correspondiente a un pincho de seguridad, con que habitualmente Almacenes París asegura la ropa que se vende en el mismo; asimismo de referida testimonial el Tribunal aprecia que existió de parte de la denunciada, un compromiso verbal con el denunciante, no condicionado, en orden a que éste se encargaría de reparar la rueda de su silla y que la denunciada le reembolsaría su costo contra presentación de la respectiva boleta.

**9.-** Que, atendido lo referido anteriormente, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que al interior de la tienda Almacenes París, resultó pinchada una de las ruedas de la silla de ruedas del denunciante y que esta pinchadura fue ocasionada con un objeto correspondiente a un pincho de seguridad con que habitualmente se aseguran los artículos puestos a la venta por la referida tienda.

**10.-** Que, en relación a la denuncia de autos, debe tenerse presente lo establecido en el Art. 3 letra d) que establece: "Artículo 3.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: ..... d) La seguridad en el consumo de los bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"; a su turno la letra e) del citado artículo establece para el 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 y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.". En el mismo orden de ideas, el Tribunal tiene presente lo establecido en el Art. 23 de la Ley N° 19.496 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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

**11.-** Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 12 de la Ley N° 18.287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción en orden a que ha existido por parte de la querellada infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496 referidas en el considerando anterior, por lo que la presente querrela será acogida y la querrelada sancionada conforme a derecho.

#### **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

**12.-** Que, en el primer otrosí de presentación de fs. 1 y siguientes don **PATRICIO JAIME MILLAGUIR ARANEDA** ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la tienda comercial **ALMACENES PARIS**, perteneciente a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por su Gerente de Tienda don **JORGE CABELL**, ambos individualizados, fundando su accionar en los hechos ya expuestos en la querrela; por concepto de daño patrimonial solicita el pago de la suma de \$ 48.780, correspondiendo la suma de \$ 45.000 al costo de reparación del neumático de su rueda de su silla de ruedas, y la suma de \$ 3.780 por concepto de envío de repuestos, todo lo cual acredita con documentos de fs. 9 y 10 respectivamente, no objetados por la denunciada; por concepto de daño moral acciona por la suma de \$ 3.000.000

**13.-** Que, Abogado de la parte demandada contesta solicitando el absoluto e íntegro rechazo de la demanda, con expresa y ejemplificadora condenación en costas, expresa que

no ha existido infracción alguna atribuible a su representada y que en el caso de acreditarse ante el tribunal la efectividad de los dichos que el actor reclama en los autos, la pretensión indemnizatoria de la demandante civil de autos carece de ostensible falta de fundamento, no sólo porque no se configura en la especie los requisitos legales para acceder al resarcimiento pretendido, sino además, porque resulta ineludible manifestar la incalificable desproporcionalidad en que incurre el actor al avaluar su pretensión, más aún cuando no se ha acreditado la efectividad de haber sufrido la silla de rueda los supuestos daños señalados por el actor en su denuncia infraccional producto de un pinchazo de un aumento punzante existente en el piso del local de su representada.

**14.-** Que, en los autos se ha establecido la responsabilidad infraccional de la parte demandada, por tanto y conforme al orden jurídico vigente, debe responder por los perjuicios causados.

**15.-** Que en relación al daño patrimonial demandado el Tribunal, atendido los antecedentes de autos, fijara en \$ 48.780 el monto a indemniza por este concepto.

**16.-** Que, en relación con el daño moral demandado, esta sentenciadora considera que este tiene su fundamento en la naturaleza afectiva del ser humano, el que se produce toda vez que una persona sufra un menoscabo, a raíz o como consecuencia de la ocurrencia de un hecho externo, ajeno a su voluntad, que le provoca angustias, molestias y preocupaciones. En autos este Tribunal adquiere la convicción que, es un hecho cierto que el actor se vio enfrentado a situaciones ajenas a su voluntad, que le causaron precisamente angustias, molestias y preocupaciones, no pensadas ni queridas, que en su caso se ven potenciadas atendido su grado de discapacidad, no objetado en autos, y que estas acciones y hechos son de responsabilidad de la demandada de autos, por lo que el Tribunal es de opinión que efectivamente se le causó un daño moral; bajo tal convicción fijará prudencialmente el monto de la indemnización demandada por este concepto, en la suma que de \$ 500.000.

#### **Y VISTOS**

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3 letras d) y e), 12, 23, 24, 50, 50 A, B, C y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: **1.-** Que, **se acoge** con costas, la denuncia infraccional interpuesta en estos autos por don **PATRICIO JAIME MILLAGUIR ARANEDA** ya individualizado, en contra de la tienda comercial **ALMACENES PARIS**, perteneciente a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por su Gerente representada por su Gerente de Tienda don **JORGE CABELL**, condenándosele a pagar una multa de 30 UTM de beneficio fiscal, dentro del quinto día de ejecutoriado este fallo, atendido a lo señalado en los considerandos décimo y décimo primero de esta sentencia. **2.-** Si la parte condenada retardare el pago de la multa impuesta, aplíquese respecto de su representante lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287. **3.-** Que, **se acoge** con costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **PATRICIO JAIME MILLAGUIR ARANEDA** ya individualizado, en contra de la tienda comercial **ALMACENES PARIS**, perteneciente a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por su Gerente representada por su Gerente de Tienda don **JORGE CABELL**, debiendo pagar a la demandante la suma de \$ 48.780 por concepto de daño patrimonial y la suma de \$ 500.000 por concepto de daño moral, conforme lo expresado en el considerando décimo quinto y sexto de este fallo. **4.-** Que, las sumas ordenadas pagar precedentemente deberán reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor, desde la fecha de presentación de la demanda hasta el pago efectivo, más los intereses para operaciones reajutable en dinero, hasta la fecha en que el fallo quede ejecutoriado.

Cumplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art 58 bis de la Ley N° 19.496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD**  
**ROL 121.175-L**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.**  
**AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**



