

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a veintisiete de junio de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia de fojas uno y el escrito de rectificación de fojas veinticuatro, formulados por ELIZABETH GONZÁLEZ GIUSTACORI, secretaria ejecutiva, domiciliada en Avenida Providencia N°2563, departamento 74, comuna de Providencia, contra "SUPERMERCADOS PLAZA LYON LIMITADA", nombre de fantasía, SUPERMERCADO LÍDER EXPRESS LYON, representado por Lila Herrera Canales, cuya profesión u oficio señala desconocer, ambos domiciliados en Avenida Once de Septiembre N°2249, Providencia, por haber infringido los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, basada en los siguientes argumentos: Que el día 27 de enero del año 2012, a las 12:30 horas, aproximadamente, concurrió, acompañada de su hermana, al Supermercado Líder ubicado en Plaza Lyon; que estaba ingresando al local, cuando un perro labrador que se encontraba amarrado a una barra ubicada en la puerta de ingreso al establecimiento, la atacó y mordió sorpresivamente, causándole serias heridas en el brazo; que nadie del supermercado tomó medidas preventivas, aún cuando existen señaléticas que prohíben la presencia de animales en el local, de manera que si la empresa hubiese cumplido con su deber de cuidado, toda esta situación se podría haber evitado; que fue atendida de urgencia en la Clínica Las Lilas; que además de las curaciones, le dejaron el brazo inmovilizado por más de 15 días; que estampó la denuncia respectiva en Carabineros, a fin de determinar las responsabilidades penales que conlleva este tipo de hechos; que el proveedor denunciado no adoptó ninguna medida de resguardo tendiente a prevenir o evitar que el perro que la agredió permaneciera atado en la entrada del establecimiento comercial; que cumplir con la obligación de seguridad es de tanta relevancia como cumplir con las demás prestaciones ofrecidas a los consumidores; que no cabe duda que el



respeto de los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofrecen los bienes o los servicios, considera el cumplimiento de la obligación de seguridad en toda su extensión, es decir, desde la prevención, hasta la indemnización, en caso de producirse un daño; finalmente, que el artículo 23 impone, además, el deber de profesionalismo, que obliga a quien ha infringido sus obligaciones y deberes y con ello causado un daño o menoscabo al consumidor, a indemnizar, al tenor del artículo 3 letra e) de la Ley 19.496; que las normas del citado cuerpo legal se construyen sobre la base de un pilar esencial, esto es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos ofrecidos y que en el caso que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados; que en definitiva, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cada una de las infracciones cometidas, con expresa y ejemplar condena en costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas uno y los escritos de ampliación, complementación y rectificación de fojas diez, dieciocho y veinticuatro, interpuesta por ELIZABETH GONZÁLEZ GIUSTACORI contra "SUPERMERCADOS PLAZA LYON LIMITADA", nombre de fantasía, SUPERMERCADO LÍDER EXPRESS LYON, ambos ya individualizados, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$6.000.000 (seis millones de pesos), por el daño material, representado por todos los gastos en que ha debido incurrir desde el día que fue atacada por el perro, que dicen relación con la urgencia, medicamentos, posteriores controles o atenciones ambulatorias, cirugías, tratamiento kinesiológico, consultas, insumos y otros, sin dejar de considerar los gastos "que vienen a futuro", como el tratamiento psicológico, kinésico y quirúrgico estético y

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp is partially obscured by the signature and contains some illegible text around its perimeter.

\$25.000.000 (veinticinco millones de pesos), por concepto de daño moral, toda vez que su vida ha cambiado radicalmente, tanto como consecuencia del trauma que significa haber sido atacada por un perro descontrolado de raza grande, como por haberse sentido atemorizada al verse expuesta a un riesgo que podría haberle costado la vida y por llevar consigo las marcas de este ataque, tanto psicológicas, como visibles y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LIMITADA, ex Supermercado Plaza Lyon, contestó a fojas setenta y cinco y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, atendidos los siguientes argumentos: Que en primer lugar, el incidente no se produjo dentro del local y tampoco en la entrada, sino frente al supermercado, es decir, en un espacio público común, que pertenece a la Comunidad Complejo Urbanístico Las Bellotas, en el que está inserto el local; que en segundo lugar, el perro, que pertenecía a un cliente que compraba en el local, estaba atado a una barra metálica y atacó a la denunciante cuando ésta se acercó a acariciarlo; que el personal de guardias asistió a la afectada, mientras se ubicaba al dueño del perro, quien se hizo responsable del hecho y llevó personalmente a la afectada a la Clínica Las Lilas en compañía de su hermana; que cuando el supermercado tiene responsabilidad, los afectados son derivados a la Clínica Alemana en compañía de algún representante de la empresa, quien lleva consigo la carta de garantía para la atención de urgencia y posible tratamiento, pero que en este caso no operó el convenio, porque no tenían responsabilidad; que el supermercado no cuenta con aparcadero de animales, ni presta tal servicio, ya que no existe infraestructura para tal efecto; que tanto es así, que existen carteles que señalan que no se admiten animales dentro del local; que el hecho de haber dejado a un perro en la

A handwritten signature in black ink is located in the bottom right corner of the page. Below the signature is a circular stamp, which appears to be a seal or official mark, though its text is illegible.

puerta del local es de exclusiva responsabilidad de su dueño, ya que el supermercado nunca ha permitido el acceso de perros, ni que se dejen afuera; que lo que ocurrió en esta ocasión fue un hecho puntual, puesto que el dueño del perro lo dejó en forma deliberada en la entrada, sin que les fuese posible impedirlo, ya que lo amarró e ingresó al local; que la Ley 19.496 sólo protege a los consumidores y que la denunciante no tiene dicha calidad; que no obstante, el artículo 3 letra d) de dicho cuerpo legal establece, como un deber de los consumidores, evitar los riesgos que pudiesen afectarles; que la denunciante debía dirigirse en contra del dueño del perro, ya que fue él quien actuó en forma negligente y no ellos, que no tienen ningún vínculo con el dueño, que los haga responsables de lo sucedido; que la tenencia responsable de animales se encuentra regulada en el artículo 29 del Decreto Alcaldicio N°1105, del año 2008 y en el artículo 2326 del Código Civil; que por otra parte, Administradora de Supermercados Express Limitada no presta, ni ha prestado el servicio de aparcamiento de animales, por lo que no puede decirse que tengan la calidad de proveedor; que en definitiva, deberá rechazarse la denuncia, por no existir infracción alguna a las disposiciones de la Ley del Consumidor, declarándola como temeraria, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra e).

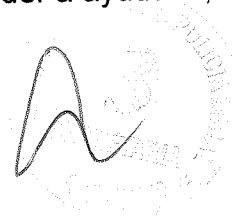
3.- Que la parte de Elizabeth González Giustacori acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas treinta y dos a cincuenta y siete y ofreció en autos el testimonio de YENNY ANGÉLICA CÁRCAMO ÁVILA, ejecutiva de ventas, domiciliada en Pasaje Los Mayas N°942, comuna de Puente Alto y de MARGARITA ELIA GONZÁLEZ GIUSTACORI, decoradora de interiores, domiciliada en Providencia N°2563, departamento 74, comuna de Providencia.

Que la primera expuso a fojas ochenta y ocho y siguientes, que concurrió a declarar por el juicio de una amiga que fue atacada por un perro en el verano, cuya fecha exacta no recuerda; que esto sucedió en el supermercado Líder ubicado en Providencia; que no estaba presente en el lugar cuando ocurrieron los hechos; que supo tiempo después, cuando la fue a visitar por un tema de trabajo;

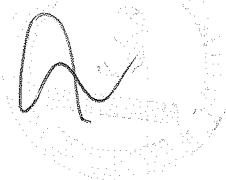
A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp is faint and contains illegible text, likely an official seal or identification mark.

que le había contado telefónicamente, pero que nunca se imaginó que había sido tan grave; que la herida se extendía desde el codo a la mano y la cicatriz era muy grande; que emocionalmente estaba muy mal; que con respecto al accidente en sí, sólo sabe lo que le contó Elizabeth; que sabe que ella ha tenido dificultad para encontrar trabajo, tanto por los problemas físicos, como emocionales derivados del accidente; que según lo que le han comentado, no mueve bien la mano y también se ha fijado, "que se toca el pelo, teniendo cambios en su conducta, como que se siente avergonzada por la cicatriz"; finalmente, que no sabe si a la fecha de la presente declaración, Elizabeth se encontraba con algún tratamiento médico, pero sí sabe que ella tiene leucemia y cree que esto podría tener alguna repercusión. Repreguntada, indicó que la denunciante se encontraba pésimo, porque ya había sufrido la pérdida de su madre y porque la vio acomplejada por la cicatriz y preocupada por el tema laboral; que sabía que en ese momento Elizabeth estaba postulando a un trabajo, cuyo proceso tuvo que dejar para tratarse la herida; que se trataba de un trabajo de call center donde tenía que hacer una capacitación; que no ha visto mucho las cicatrices de la denunciante, porque "le da cosa"; por último, que los inconvenientes en el ámbito laboral, consisten principalmente en el hecho que no puede digitar y los trabajos casi siempre incluyen el manejo del computador.

Que la segunda testigo señaló a fojas noventa y uno y siguientes, que ella estaba con Elizabeth el día que ocurrió el accidente; que éste aconteció el viernes 27 de enero del año 2012, a las 13:30 horas, aproximadamente; que se dirigían a comprar el almuerzo al Líder ubicado en Plaza Lyon; que el perro era un labrador, que se encontraba amarrado a una huincha, justo debajo de un afiche que dice que no se permiten animales, en la puerta del supermercado; que el perro era muy grande y estaba estresado, porque el lugar era pequeño y hacía mucho calor; que estaban ingresando, cuando el perro se levantó y tomó del brazo a Elizabeth; que la mordió "en una forma brutal", dos veces; que incluso pensó que le iba a cortar el brazo; que le tomó la cara a Elizabeth y llegaron dos guardias del Líder a ayudarla;

A handwritten signature in black ink is located in the bottom right corner of the page. To its right, there is a faint, circular stamp or seal, partially obscured by the signature. The stamp appears to contain some text, but it is too light to read clearly.

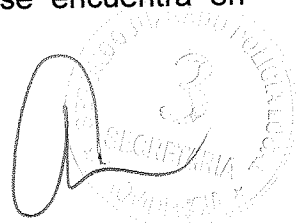
que uno de ellos le soltó el brazo; que el perro le hizo tres heridas profundas; que los guardias le vendaron el brazo y la dejaron en el taxi; que no hubo más ayuda que esa; que no hubo más contacto con el supermercado, a pesar que han ido varias veces a comprar; que en la Clínica Las Lilas la dejaron hospitalizada una tarde; que tiene que hacerse una cirugía; que no sabe si con el tiempo va a poder recuperar la movilidad total de la mano, porque la mordedura tocó muchos nervios; pero que a la fecha de la presente declaración, Elizabeth no estaba con tratamiento; que Elizabeth sufre de leucemia y ya tenía un brazo malo; que lo que pasó fue muy grave; que de verdad pensó que se moría, porque no la auxiliaron rápidamente; que el dueño del perro se hizo presente en el lugar, pero como fue todo tan traumático, no se le ocurrió preguntar si tenía las vacunas al día; que Carabineros no las dejaba retirarse sin la presencia del dueño; que conversó con él cuando salieron de la Clínica y que éste le dijo que era un perro muy bueno, agregando, que "...en las condiciones que estaba ese animal, con mucho calor, ya que estaba pegado a una puerta de cristal, no sé cómo no mató a alguien, ya que de haber sido un niño lo habría matado"; que es por ese motivo que no entiende cómo pudo dejar al perro en ese lugar y cómo el supermercado lo permitió; que este accidente le ha traído a la denunciante varias complicaciones, tanto físicas, como psicológicas y laborales, ya que, por ejemplo, estaba postulando a un trabajo y la estaban capacitando, cuando ocurrió el accidente y no pudo continuar, porque estuvo con el brazo en alto como un mes; que en el ámbito psicológico, está muy inestable, ya que tenía de antes un brazo "malo" y con el accidente tuvo problemas con el otro, por lo que se le complicó la vida; que además de lo anterior, hay que sumar el dolor que aquello le provoca; finalmente, que tampoco puede usar el computador con la misma facilidad de antes o arreglarse el pelo, porque la mano "se le va hacia el lado". Repreguntada, manifestó que sólo dos guardias del supermercado brindaron atención al momento del accidente, pero que nadie más ofreció algún tipo de ayuda; que el perro mordió a Elizabeth tres veces, perdiendo mucha piel y sangre; que a raíz de eso ha tenido problemas



físicos y psicológicos, puesto que ya había sido operada del brazo izquierdo y luego del accidente quedó con ambos brazos malos, por lo que le ha costado mucho encontrar trabajo; que a Elizabeth la vio un psicólogo y la doctora Javiera de la Plaza y si bien debe iniciar un tratamiento urgentemente, aún no lo ha hecho, porque es muy costoso; que luego del accidente, Elizabeth está muy insegura en su relación con los animales; que el trabajo al que estaba postulando cuando ocurrió el accidente era para ser supervisora de una empresa de comunicaciones, por el que le pagarían \$750.000; que debido a la debilidad con que quedó su mano, "no puede cargar"; que la vida de Elizabeth es distinta a la de antes, ya que ahora depende mucho de otros y que el traumatólogo le dice que no puede obtener mayores resultados con un tratamiento kinesiológico. Contrainterrogada, indicó que le constan las lesiones de la denunciante, porque entraron juntas al supermercado y Elizabeth "estuvo en sus brazos"; que Elizabeth estaba "a punto" de terminar la capacitación que le estaban haciendo en el trabajo al que estaba postulando; que le constan los antecedentes laborales de la denunciante, porque son hermanas y ella tuvo que cuidarla por aproximadamente un mes; que desconoce qué sucedió con el perro después del accidente; que conoció al dueño del perro, pero que no conversaron mucho, porque es una persona muy agresiva; que existe una denuncia en la Fiscalía contra él; que los pilares a los que estaba amarrado el perro estaban en la puerta del Líder, debajo de la señalética que dice que no se admiten perros, en una puerta "muy chica"; que el pilar está a dos centímetros del suelo y tiene por objeto, afirmar los carros del supermercado; que está pegado a la puerta de cristal y la barra "es muy gorda"; por último, que está en la misma puerta del Líder, afuera de la "mampara de ingreso".

4.- Que la parte denunciada acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas ochenta y uno a ochenta y cuatro.

5.- Que a fojas ciento once se encuentra agregada la respuesta al oficio de este Tribunal, emitida por la Fiscalía de Ñuñoa, que informa que la causa en la que figura como denunciante Elizabeth González Giustacori, se encuentra en



estado suspendido, en espera de que se cumpla un acuerdo reparatorio, según audiencia de fecha 31 de julio de 2012, cuya acta rola a fojas ciento once.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que Elizabeth González Giustacori fue mordida por un perro.

b) Que Elizabeth González Giustacori denuncia a Supermercados Plaza Lyon Limitada por infringir los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con el deber de cuidado que le impone la ley, puesto que no tomó medidas preventivas en el asunto objeto de autos.

c) Que Supermercados Plaza Lyon Limitada se defiende aludiendo a que el accidente habría ocurrido fuera del supermercado y que, no obstante aquello, personal de guardia asistió de todas formas a la denunciante, mientras se ubicaba al dueño del perro, haciendo hincapié en que es éste y no ellos, el responsable de lo sucedido, atendido lo dispuesto en el artículo 29 del Decreto Alcaldicio N°1105 y a lo establecido en el artículo 2326 del Código Civil y agregando, que nunca han prestado el servicio de aparcadero de animales y que incluso tienen carteles que dan cuenta de dicha circunstancia, al indicar, que no se permiten animales dentro del recinto.

d) Que además de lo anterior, señalan que el dueño del perro lo dejó en forma deliberada en la entrada, sin que les fuese posible impedirlo.

e) Que no existe claridad en cuanto al lugar específico de ocurrencia del accidente, ya que por ejemplo, la testigo González Giustacori, que presenció lo ocurrido ese día, manifestó a este respecto, que "iban a entrar al supermercado" y luego, que "nosotros estábamos ingresando", cuando el perro se levantó y le tomó el brazo a Elizabeth.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem, possibly a seal of an official or institution.

f) Que tampoco la hay en relación con la dinámica del accidente en sí, es decir, si éste se produjo porque Elizabeth se acercó al animal con el fin de acariciarlo o bien, si éste ocurrió sin mediar aviso, ni provocación.

g) Que lo que sí está claro, es que el perro estaba amarrado a una barra metálica o pilar que se encuentra en el lugar donde están ubicados los carros del supermercado.

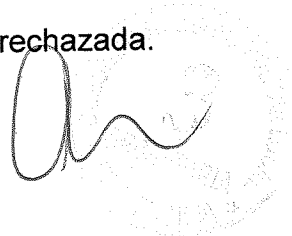
h) Que la responsabilidad por los daños causados por un animal se encuentra regulada específicamente en el Código Civil Chileno, en el artículo 2326, que la atribuye al dueño de aquéllos.

i) Que aún cuando es efectivo que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores sanciona a los proveedores que infringen el deber de seguridad en la prestación de un servicio, no se encuentra acreditado de manera fehaciente, que el accionar del perro y las lesiones de la denunciante, se hayan debido a un hecho imputable al supermercado aludido, toda vez que el Tribunal considera, que el servicio que el denunciado presta, en su calidad de proveedor, no le exige el resguardo de situaciones que el ordenamiento jurídico prevee de manera especial, responsabilizando, en este caso, al dueño del animal causante de los daños, de manera tal, que la omisión que se imputa al Líder no atentaría contra la seguridad de quienes consumen en sus instalaciones.

j) Que por lo tanto, el Tribunal deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia, por no encontrarse probada la falta de diligencia de "Supermercados Plaza Lyon Limitada", ni la falta de asistencia por parte de sus empleados, así como tampoco, las fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado.

EN LO CIVIL:

7.- Que la conclusión precedente priva de fundamento a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas uno y los escritos de ampliación, complementación y rectificación de fojas diez, dieciocho y veinticuatro, respectivamente, la que deberá ser rechazada.



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "TRIBUNAL DE JUSTICIA DE CHILE" around the perimeter and "SALA IV" in the center.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a declarar la denuncia como temeraria.

B.- Que no ha lugar a la denuncia formulada por Elizabeth González Giustacori contra Supermercados Plaza Lyon Limitada, nombre de fantasía, Supermercados Líder Express Lyon.

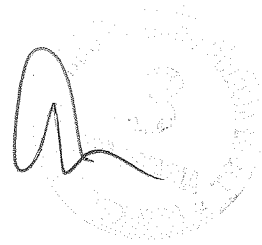
C.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas uno y los escritos de ampliación, complementación y rectificación de fojas diez, dieciocho y veinticuatro, sin costas, por estimar que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 5025-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



C.A. de Santiago

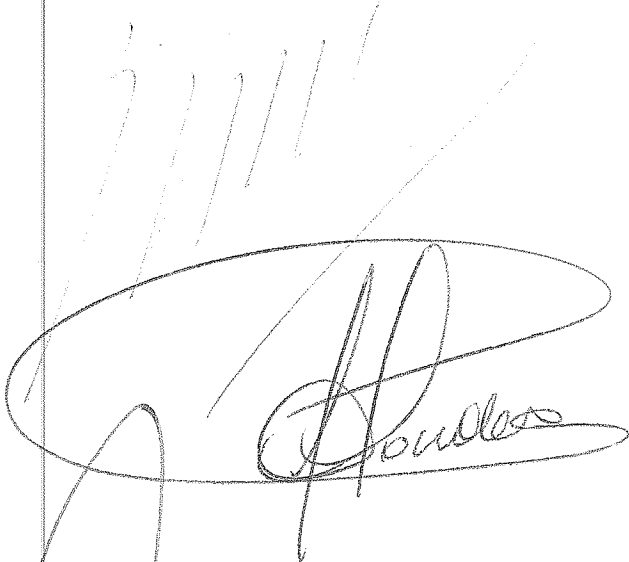
Santiago, veinticinco de junio de dos mil catorce.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintisiete de junio de dos mil trece, escrita a fojas 115 y siguientes.

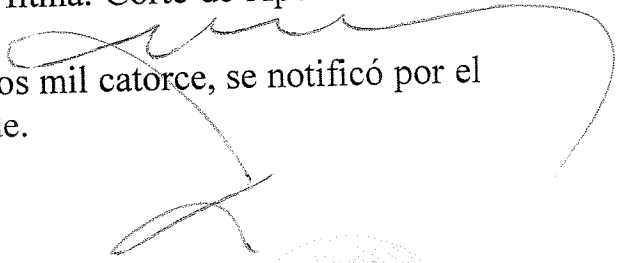
Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-259-2014.



Pronunciada por la **Primera Sala**, integrada por los Ministros señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, señora Dora Mondaca Rosales y el Abogado Integrante señor José Luis López Reitze. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

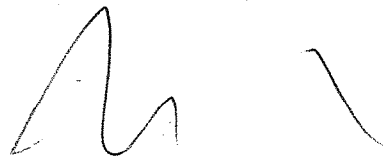
En Santiago, veinticinco de junio de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



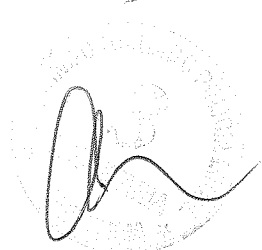
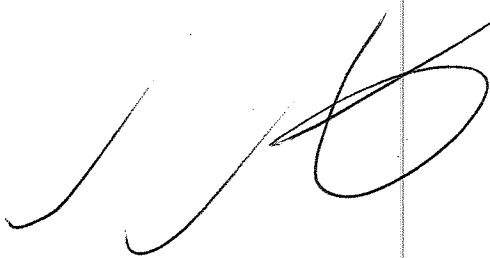
RECIBIDA

PROVIDENCIA a ventura de julio de dos mil catorce.
Cumplase.

Ref No 5.025-F.



22 JUL 2014



cc Correa
Rosenberg