

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cerrillos, treinta de marzo de dos mil dieciséis.
Rol 53.736/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes doña **YESCARIZ MUÑOZ NEGRETE**, perito documental, domiciliada en avenida Francisco Bilbao N° 1613, departamento 11, de la comuna de Providencia, interpuso denuncia por infracción a la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **FALABELLA S.A.C.I.**, representada por el gerente y administrador de la tienda ubicada en el Mall Plaza Oeste don GIOVANNE GÓMEZ, ambos con domicilio en avenida Américo Vespucio N° 1501, de esta comuna, y dedujo también demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa Falabella, para que sea condenada a pagarle la suma de \$520.00 pesos por daño emergente y \$30.000.000 pesos a título de daño moral, más las costas.

Fundó su presentación en que con fecha 21 de marzo de 2015, alrededor de las 17:00 horas, ingresó a la tienda Falabella ubicada al interior del Mall Plaza Oeste con el objeto de comprar una máquina para hacer las pastas de las masas de los fideos, momento en que el sistema de contención de una repisa se desniveló, cayéndole en el empeine derecho de su pie y generándole un corte que sangraba en forma abundante. Producto de la impresión que la herida le habría generado sostuvo haberse desmayado, mientras su novio pedía ayuda para que fuera asistida. Al lugar habrían llegado los guardias del recinto, quienes se tomaban la cabeza sin saber qué hacer, pues no existía un protocolo en caso de accidentes. Indicó que un hombre que pasaba por el lugar junto a su familia al ver la situación se acercó, haciéndole un "catete" en el pie y brindándole los primeros auxilios. Luego habría llegado al lugar el gerente encargado de la tienda, quien dijo que debían sacarla de ahí, oponiéndose a esto su pololo y el hombre que la asistía, quien señaló que no la podían mover del lugar mientras no llegara una camilla y la inmovilizaran, pues tras perder mucha sangre podía descompensarse. Que media hora después llegó una camilla de primeros auxilios y un cuello para inmovilizar, siendo trasladada hasta una oficina, ante lo cual su pololo pidió explicaciones sobre el trato recibido, y por no tener una sala decente para prestarle los primeros auxilios mientras llegaba la ambulancia. Indicó que un hombre llamado Jorge Castañeda se acercó a su oído y le señaló que habían dos soluciones entre las que debía elegir, o esperaba una ambulancia que tardaría aproximadamente una hora en llegar o la trasladaban inmediatamente en taxi, a lo que su pololo se opuso en atención a que ya había perdido mucha sangre. Que finalmente al no sentir su pierna la denunciante pidió ser trasladada a la clínica más cercana en taxi, llegando a la Clínica Bicentenario en la que el traumatólogo don Carlos Tapia le explicó que su situación era compleja, que debían operarla ya que se habían cortado los tendones del empeine "últimos dos dedos", que había transcurrido mucho tiempo desde la ocurrencia del accidente y por ende, se debían intervenir o "buscar" los tendones ya que estos se recogen por efecto del golpe. Señaló que

entró a pabellón, pasando toda la noche en la clínica, para luego ser dada de alta en la mañana y así continuar con el reposo en su hogar. Que tras esto comenzó con fecha 22 de marzo de 2015 un periodo de licencia médica por 30 días, siendo enviada después a rehabilitación para volver a caminar en forma paulatina, la que consistía en 3 meses de terapia y cada 1 mes una evaluación por el médico tratante, terminando finalmente dicho proceso el día 10 de julio del mismo año. Sostuvo que actualmente se encuentra ya de alta, sin embargo, posee secuelas pues no puede mover los dedos hacia arriba, su pie ya no es igual en términos estéticos ni de movilidad, presenta hinchazón y hematomas en el tobillo, no pudiendo aún desarrollar su vida en forma normal. Que a fojas 14 consta haberse notificado la demanda a la parte demandada.

SEGUNDO: Que a fojas 123 a la 136 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de las partes. Que en dicha oportunidad procesal la demandada **Falabella** con domicilio para estos efectos en calle Moneda N° 970, piso 18, Santiago (fojas 18), debidamente representada en este juicio por la abogada doña **Camila Pastén Araya**, domiciliada en avenida **Apoquindo N° 3669, oficina 301, Las Condes** (fojas 138), contestó por escrito a fojas 111 a la 122 tanto la denuncia como la demanda civil, controvirtiendo "en términos absolutos" lo sostenido por la denunciante, señalando que cuenta como proveedor con los más altos estándares de seguridad en sus dependencias, tanto para sus clientes como para las personas que trabajan para la empresa. Indicó que controvierte lo expuesto por la denunciante y demandante pues el sistema de contención de la repisa en cuestión nunca se desniveló ni cayó sobre su pie, sino que fue la misma actora quien al revisar la máquina de pastas instalada sobre la repisa, la tomó con sus manos y al devolverla a su lugar, es decir, a la misma repisa, la pasó a llevar, cayendo la máquina sobre su pie.

Sostuvo que en el Manual de Procedimiento para Incidentes de Clientes elaborado por el Departamento de Prevención de Riesgos de su defendida, consta en el análisis de causas que el accidente se debió a que "*La clienta deja mal puesta la máquina en el mueble exhibidor. Por descuido*". Luego, al revisar la bandeja se determinó que ésta no se encontraba en malas condiciones. Que por lo tanto, sostuvo que el incidente se debió única y exclusivamente al descuido por parte de la actora, al desatender la maniobra que se encontraba efectuando y dejar la máquina mal puesta sobre la repisa.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que las partes han controvertido sustancialmente sus dichos, señalando la denunciante que el día 21 de marzo de 2015 al concurrir a la tienda Falabella para efectos de adquirir una máquina de pastas, le habría caído en su pie derecho, específicamente en su empeine, una repisa, al desnivelarse el sistema de contención de la misma. Que producto de lo anterior, la denunciante habría sufrido una herida en su pie que generó abundante sangre

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

y el corte de algunos de sus tendones, no recibiendo por parte de la denunciada un trato adecuado en razón del accidente sufrido, debiendo, posteriormente, ser operada y sometida a un proceso de rehabilitación, en atención a la gravedad de su lesión. Que por su parte, la denunciada negó los hechos planteados por la contraria, señalando que el accidente no se generó como consecuencia de la caída de la repisa, sino que fue la propia denunciante, quien tras tomar una máquina de pastas que estaba sobre una repisa, la dejó luego en su lugar mal puesta en el inmueble exhibidor, cayendo la máquina sobre su pie.

CUARTO: Que existiendo reconocimiento por ambas partes de la ocurrencia del accidente que afectó a la denunciante, la controversia se radica en determinar si efectivamente existió un comportamiento negligente por parte de la empresa denunciada, consistente en no haber dado cumplimiento al deber de proveer de seguridad adecuada a la consumidora, o si por el contrario, esta última se habría expuesto imprudentemente al riesgo de sufrir el accidente al tomar la máquina que esperaba adquirir, y dejarla luego mal puesta en el lugar en que se exhibía, generando con ello que dicha máquina cayera luego sobre su empeine, lesionándola de la forma descrita en la parte expositiva de este fallo.

QUINTO: Que la denunciante y demandante, a fin de acreditar su versión de los hechos acompañó documentos, los que se encuentran indicados a partir del número 1 al 18 a fojas 132, 133 y 134. Que dicha prueba documental si bien acredita la existencia de la lesión sufrida por la actora, no está destinada a probar la infracción de autos, esto es, que la tienda Falabella habría incumplido su deber de brindar seguridad en el consumo y, específicamente, que el objeto que golpeó e hirió el pie de la denunciante habría sido eventualmente una repisa que cayó por encontrarse desnivelada. Que por lo tanto, los antecedentes acompañados como prueba documental, están destinados solamente a acreditar la magnitud, extensión y cuantía de las lesiones generadas a la demandante, debiendo por ello ser analizada la prueba, si así correspondiera, al momento de pronunciarse este sentenciador sobre la demanda civil.

SEXTO: Que la denunciada a fin de acreditar su versión de los hechos acompañó los siguientes documentos: (1) Manual de Procedimiento para Incidentes de Clientes y otros documentos que dan cuenta de los gastos y de los reembolsos efectuados a la denunciante por parte de la empresa del retail, los que rolan de fojas 43 a la 74, particularmente aquella que rola a fojas 73; (2) una carta emitida por doña Gabriela López, prevencionista de riesgos de Falabella Plaza Oeste, la que rola a fojas 75; (3) nueve boletas signadas con los N°s 002086, 002087, 002092, 002080, 002081, 002082, 002083, 002084 y 002085, emitidas por Radio Taxi Transfer – Juan Carlos Soto - que dan cuenta de los traslados efectuados por la denunciada los días 5, 13, 18 y 25 de mayo, 11 de junio, 7, 14, 20 y 27 de abril, todos del 2015, las que rolan de fojas 78 a la 80; (4) dos facturas de ventas y servicios N°s 000102 y 000110, emitidas por don Juan Carlos Soto Suazo, “Transporte de Carga y Pasajeros”, de 28 de mayo y 28 de julio, ambas de 2015, por la cantidad de \$411.020 pesos

y \$320.000 pesos, respectivamente, a nombre de “Servicios Generales Oeste Ltda.”, en las que se describe el traslado de la cliente señora Muñoz Negrete, las que rolan a fojas 81 y 82 (5); tres declaraciones por escrito que corresponden a doña Catherine Garrido, Francisca Guzmán y Verónica León, todas de fecha 21 de marzo de 2015, que dan cuenta del accidente, las que rolan a fojas 83, 84 y 85; (6) Cadena de correos electrónicos sostenidos entre Sergio Villalobos T., “jefe de prevención de pérdidas y control de activos” y la denunciante, desde el día 27 de abril (fojas 86) hasta el 9 de septiembre de 2015 (fojas 106), los que rolan de fojas 86 a la 110.

SÉPTIMO: Que a fojas 123 a la 131, la denunciante rindió prueba testimonial – conforme a la lista que acompañó a fojas 15 -, consistente en la declaración de los testigos doña **Ximena Francisca Orostica Dorado**, periodista, cédula nacional de identidad N° 12.963.119-8, domiciliada en calle San Martín N° 418, Santiago Centro, y de don **César Flores Márquez**, técnico electromecánico, cédula nacional de identidad N° 13.453.665-9, domiciliado en calle Las Brisas N° 3765, comuna de Maipú, quienes legalmente examinados y no tachados señalaron: la primera de las mencionadas, quien se individualizó como jefa directa de la denunciante, expresó que esta última pidió licencia médica, y que le habló del accidente que había sufrido en Falabella, señalando que se le había derrumbado una máquina pesada sobre su pie en forma repentina, sin que ella tuviera ningún contacto con el soporte de esa máquina. Por su parte el testigo Flores Márquez declaró que fue testigo presencial del accidente, indicando que se encontraba junto a la denunciante en Falabella del Mall Plaza Oeste, cuando mientras estaba en otro lado y la actora veía unos implementos de cocina, sintió un grito y pudo ver que ella tenía incrustada en el pie una máquina de 5 kilos de acero.

OCTAVO: Que la parte denunciada acompañó en el comparendo un video, no objetado, en el que se muestra el momento del accidente a las 17.06.37 horas y cuando la denunciante es retirada del establecimiento en un taxi a las 17.30 horas. Que en dicho video se evidencia que el accidente se produjo en el preciso momento en que la usuaria tomó personalmente el producto en cuestión cayéndosele en uno de sus pies, y no se advierte que el sistema de contención de la repisa se hubiere desnivelado, y que como consecuencia de ello la máquina hubiera caído en el pie de la actora.

NOVENO: Que de los dichos sostenidos por las partes en este juicio, la prueba documental, testimonial y el video acompañado, es posible concluir que efectivamente ocurrió un accidente en la tienda Falabella el día 21 de marzo de 2015, cuya responsabilidad no puede hacerse recaer en el proveedor. Por el contrario, conforme a la prueba rendida, la usuaria no logró convencer a este sentenciador la versión que ella formula en su denuncia en lo que se refiere a la causa basal del accidente, el que contrariamente a lo que señaló en su libelo, según el mérito del proceso, este se produjo a partir de un descuido de ella misma, y no por causa adjudicable a Falabella. En este orden

de consideraciones, la testigo Ximena Orostica declaró a fojas 124 que la denunciante le contó que *“Estando en Falabella se había derrumbado una máquina pesada sobre su pie en forma repentina sin que ella tuviera ningún contacto con el soporte de esta máquina”*, y el testigo César Flores declaró a fojas 129 que la denunciante *“se puso a ver unos implementos de cocina, yo estaba en otro lado, de repente yo sentí un grito y veo que Yescariz tenía incrustado en el pie una máquina...”*

Que en lo que dice relación con el trato dado por la empresa a la denunciante con posterioridad a la ocurrencia del accidente, se debe señalar que tampoco se visualiza negligencia por parte del proveedor o falta de su deber de seguridad, pues a través de los documentos acompañados en autos, es posible establecer que existió colaboración por parte de la denunciada. Que asimismo meses después de ocurrido el accidente, el proveedor siguió prestando ayuda a la denunciante, reembolsándole gastos médicos y pagando diversos traslados. Que en razón de lo expuesto, se procederá a rechazar la denuncia.

DÉCIMO: Que en cuanto a la objeción documental planteada por la querellante a fojas 135, que corresponden a tres declaraciones agregadas a fojas 83, 84 y 85, este sentenciador no les dará fuerza probatoria a esos documentos ni los considerará en el análisis y ponderación de la prueba rendida por las partes, por cuanto ya se generó convicción acerca de la manera como se sucedieron los hechos que dieron origen a estos autos – sin necesidad de recurrir a esas cartas.

Que sin perjuicio de lo anterior, debe señalarse que de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse la prueba documental rendida en estos autos al tenor del texto legal antes aludido. Por la razón antes expuesta es que este sentenciador no dará lugar a la objeción alegada por la denunciante.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

DÉCIMO PRIMERO: Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, se rechazará la demanda civil deducida en contra de la tienda Falabella, por carecer de fundamento infraccional.

POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE LO DISPUESTO EN LA LEY N°18.287 Y N°19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, SE RESUELVE:

A) Que se rechazan tanto la denuncia como la demanda civil presentadas en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 1, según lo razonado en los considerandos de esta sentencia, en especial los motivos 9° y 11°.

B) Que se rechaza la objeción documental según se razonó en el motivo décimo.

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

C) Que conforme al artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, se da lugar a lo solicitado por el proveedor a fojas 121, y en consecuencia se condena en costas a la denunciante y demandante, por haber sido totalmente vencida en este juicio.

ANÓTESE, DÉJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CARTA CERTIFICADA.

REMÍTASE AL SERNAC COPIA AUTORIZADA DE ESTA SENTENCIA UNA VEZ EJECUTORIADA, CONFORME LO ORDENA AL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496.

ROL 53.736/AA

DICTADA POR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI.