

Rol N° 9126-2016-3

Ñuñoa, treinta de septiembre de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fs. 49, doña **XIMENA VILLARREAL TALMA**, cédula de identidad N° 4.526.454-8, chilena, casada, labores de hogar, representada judicialmente por el abogado **ÁLVARO FUENTES KURTH**, cédula de identidad N° 9.148.484-6, ambos domiciliados en Huérfanos N° 835, oficina 904, comuna de Santiago; interpuso denuncia infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, Rut 76.134.941-4, representada en forma legal por don **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, gerente general, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura. Funda su acción por infracción a los artículos 3° letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, manifestando que el día 02 de noviembre del año 2015, alrededor de las 18:30 horas, se encontraba en el supermercado LIDER ubicado en Av. Irarrázaval N° 2928, esquina Av. Suecia, de esta comuna, realizando algunas compras, acompañada de su cónyuge, Juan Pastene Pino. Asegura que mientras transitaba por el pasillo que se encuentra detrás de los estantes de frutas y verduras, frente a una máquina refrigerada, cercana al sector de cajas, fue embestida por un carro reponedor de mercadería, guiado por un trabajador del local, perdiendo el equilibrio y cayendo al suelo. Agrega que el carro con productos que la tumbó al piso iba con una carga de 1.80 metros de altura, el cual era transportado sin la más mínima seguridad, por ende la persona que lo dirigía no se percató de su presencia, impactándola. Indica que resultó con lesiones de diversa consideración, incluyendo la fractura del húmero de su brazo izquierdo. En definitiva, sostiene que el accidente que sufrió evidencia ausencia total de control de las normas de seguridad al interior del establecimiento comercial, así como su incumplimiento, en cuanto al transporte de mercancías, de manera que el consumidor no se vea afectado por aquello. Por último, señala que ella junto a su cónyuge, quien fue testigo de los hechos acaecidos, se dirigieron a conversar con una representante del supermercado, doña María Cecilia Higuera, jefa de servicio al cliente, quien no dio respuesta alguna al reclamo formulado. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación, dedujo demanda civil en contra del proveedor denunciado, solicitando que sea condenado a pagar la suma de \$1.000.000, por daño emergente; y \$20.000.000, por daño moral; más reajustes, intereses y costas. Dichas acciones aparecen válidamente notificadas a fs. 60 de autos.

CONFORME CON SU ORIGINAL



SEGUNDO: Que, a **fs. 63**, Begoña Carrillo González, abogada, representando a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, rindió declaración indagatoria por escrito, afirmando que su representada no ha cometido infracción alguna a la ley en comento. Lo anterior, por cuanto no les consta que la querellante haya sufrido un accidente al interior de su local comercial en la fecha señalada; también, hace presente que su representada cuenta con un procedimiento establecido frente a caídas de clientes en la sala de ventas, que consiste en una atención oportuna por parte de personal de atención al público, y su traslado a algún centro hospitalario de ser necesario. Por lo demás, su representada cuenta con convenios con las distintas clínicas de la Región Metropolitana, y en caso de accidentes cubre todos los gastos médicos, incluidos los de compra de medicamentos. Por lo expuesto, rechaza que la actora hubiese concurrido al supermercado, que hubiera sufrido un accidente, que éste sea imputable a personal del recinto comercial, sin perjuicio que si hubiere sucedido algo su representada habría costado todos los gastos médicos pertinentes.

TERCERO: Que, a **fs. 76**, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del abogado Álvaro Fuentes Kurth representando a la querellante y demandante doña Ximena Villarreal Talma; y del abogado Gonzalo Frelíj Vásquez, en representación de la parte querellada y demandada ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. La actora ratificó su libelo íntegramente y solicitó que sea acogido en todas sus partes, con costas. A su turno, la contraria contestó por escrito acciones impetradas en su contra rechazando de plano la responsabilidad que se le imputa, solicitando que dicha presentación se tuviera como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a un Avenimiento, éste no se produjo. En cuanto a la prueba documental, la demandante reiteró antecedentes aportados al proceso de **fs. 1 a 48**, los cuales no fueron objetados por la parte contra la cual se hicieron valer. La demandada, acompañó con citación de la contraria, documento rolado de **fs. 71 a 75**, consistente en un folleto informativo en caso de reclamo por accidente en interior de local con y sin responsabilidad del local, el cual fue objetado por la demandante conforme consta a **fs. 79**. En relación con la prueba testimonial, solamente la actora rindió, según lista rolante a **fs. 70**, consistió en los dichos de Erika Alejandra Ángel Zumelzu, cédula de identidad N° 14.248.585-0, y Patricia Gloria Duque Olid, cédula de identidad N° 6.944.399-0, ambas sin tacha. No formularon peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia a **fs. 82**.



CUARTO: Que, en el caso de marras existe un hecho del todo controvertido, consistente en que doña Ximena Villarreal Talma, supuestamente el día 02 de noviembre del año 2015, aproximadamente a las 18:30 horas, mientras caminaba junto a su cónyuge al interior del supermercado LIDER de Av. Irarrázaval N° 2928, Ñuñoa, presumiblemente en la zona de productos congelados, habría sido embestida por un carro reponedor de mercaderías que era dirigido por un empleado de la empresa mencionada, perdiendo el equilibrio, cayendo al piso y sufriendo múltiples lesiones de carácter grave en su brazo izquierdo. Por esta razón imputa a la querellada un actuar negligente puesto que habría fallado su sistema de seguridad y tampoco ésta contaría con un protocolo interno de acción para asistir a los clientes que resultaren accidentados al interior del supermercado, puesto que en ningún momento fue asistida por personal encargado. Sin embargo, LIDER niega todo tipo de responsabilidad y arguye que no existe ningún registro o antecedente que acredite que la querellante concurrió efectivamente al local, ese día y a esa hora, y que producto de una caída ocasionada por el golpe de un carro cargado con productos resultó con lesiones evidentes que la aquejan hasta la fecha. Más aún, si hubiese sido el caso, la Sra. Villarreal habría recibido atención inmediata y sería derivada a un centro asistencial a la brevedad para un chequeo médico, cubriendo todos los gastos asociados.

QUINTO: Que, en base a este hecho, la decisión de la litis exige verificar, en primer lugar, si es efectivo que la querellante concurrió al supermercado LIDER el día y hora que señala en su libelo, y que a raíz de un golpe provocado por un carro reponedor de mercaderías sufrió lesiones de diversa consideración; y en la afirmativa, si el proveedor en cuestión adoptó las medidas de resguardo necesarias a fin de evitar accidentes tanto al interior del local como en el exterior, o en caso de que un consumidor resultare afectado prestar el auxilio correspondiente, brindando primeros auxilios y trasladando al cliente al centro hospitalario más cercano para efectuar el chequeo médico de rigor; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a la demandada, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos de la demandante, en su calidad de consumidor.

SEXTO: Que, con la querrela de fs. 49, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, declaraciones de testigos, sin tacha, y demás antecedentes allegados al caso sublite, que este sentenciador aprecia y pondera de conformidad a los principios de la sana crítica, ha arribado a la convicción que la denuncia intentada por la Sra. Villarreal Talma carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar en forma fehaciente e indubitada la veracidad de las infracciones que le imputa a Supermercados LIDER. Lo anterior, por cuanto no existen

CONFORME CON SU ORIGINAL



en la especie componentes de ninguna naturaleza que permitan darle credibilidad al relato entregado por la querellante, esto es, no se ha probado en el caso subjudice que doña Ximena Villarreal Talma sufrió una caída al interior del local del proveedor querellado el día 02 de noviembre de 2015, a eso de las 18:30, producto de la embestida de un carro que trasladaba mercaderías y que era dirigido por un trabajador del supermercado LIDER, ocasionándole lesiones múltiples, sin que personal encargado prestara colaboración alguna. A mayor abundamiento, es dable consignar una serie de factores que este juez ha considerado relevantes al momento de decidir la litis, a saber: (i) aun cuando el día 02 de noviembre de 2015 la Sra. Villarreal asegura que pasadas las 18:30 sufrió una caída al interior del supermercado LIDER de Av. Irarrázaval N° 2928, esquina Av. Suecia, Ñuñoa, y que al resultar lesionada, sin recibir asistencia alguna de los encargados del local, por sus propios medios -junto a su cónyuge- ingresó a atención médica ambulatoria en la Clínica Cordillera, a las 19:14 horas, ubicada en calle Alejandro Fleming N° 7885, comuna de Las Condes, es a lo menos discutible e inexplicable que atendida la avanzada edad de ambos [cónyuges], el evento traumático que experimentó la actora tras la caída y las lesiones ocasionadas en su cuerpo, y el traslado al centro asistencial hayan transcurrido en menos de 45 minutos, dada la distancia que existe entre un lugar y otro. La hora en que habría sucedido el accidente transcurre, aproximadamente, entre las 18:00 y las 19:30 horas, según el relato de ambas testigos de la querellante, y el registro de hora de ingreso a la mencionada Clínica es incuestionable, por ende, es prácticamente imposible que en un breve período de tiempo la actora haya estado en dos lugares tan distantes entre sí; (ii) además, se aleja de toda lógica que, tal como aseguran sus propios testigos, la actora sólo haya sido socorrida al interior del supermercado por muchos clientes que la ayudaron a levantarse (testigos incluidas), salvo personal del supermercado. A ello hay que sumar que hubo hasta gritos, no obstante lo cual los encargados de LIDER no prestaron auxilio a la víctima, pese a que es de público conocimiento que ese tipo de proveedores cuenta con una amplia gama de vigilancia y monitoreo tanto al interior de sus locales como en sus alrededores. Entonces, que la ocurrencia de un desafortunado accidente ante la presencia de múltiples personas y en un horario de alta afluencia de clientes, es por lo menos cuestionable la tesis de abandono y desprotección que reclama la actora; y (iii) por último, cabe señalar que las testigos de la demandante indican, por un lado, que tras la caída y luego de ser levantada por ella misma (Sra. Ángel Zumelzu), la víctima y cónyuge se quedaron conversando con el administrador del supermercado, y por otra parte, que el propio cónyuge de la lesionada la trasladó a un centro asistencial porque no había ambulancia (Sra. Duque Olid), la actora en su libelo pretensor sostiene que instantes posteriores a su caída, acompañada de su marido, se acercó a tratar el asunto con una

CONFORME CON SU ORIGINAL



persona de sexo femenino. Dicho esto, no hay concordancia entre las versiones de los testigos y la demandante. Asimismo, no consta en autos la versión de don Juan Pastene Pino, marido de la actora, pese a que habría cumplido un rol protagónico en el desarrollo de los hechos que se investigan, en su calidad de acompañante de la querellante; lo que aumenta en este sentenciador las dudas razonables que le provoca la dinámica de los acontecimientos que la Sra. Villarreal narra, toda vez que no le fue posible demostrar que se cayó al interior del aludido supermercado LIDER y que sufrió lesiones graves producto de ello. En definitiva, conforme a lo expuesto, al no haberse demostrado que la actora fue víctima de un accidente, bajo ningún respecto se podría configurar un actuar negligente de la empresa querellada, siendo innecesario analizar si esta última cumplió o no con un protocolo de acción en caso de caídas al interior o exterior de sus locales, o de mera asistencia a sus clientes a través de la implementación de primeros auxilios u otras medidas paliativas tendientes a disminuir los riesgos que los consumidores podrían experimentar en estos casos. En este contexto, la acción infraccional intentada por doña Ximena Villarreal Talma en contra de Administradora de Supermercados HIPER LTDA., será desestimada en su totalidad.

SÉPTIMO: Que, atendida la conclusión a que ha arribado este sentenciador y que se deja expuesta en el considerando precedente, la demanda civil de indemnización de perjuicios impetrada por la actora, deberá ser rechazada íntegramente, sin costas.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y, además, atendido lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y artículos 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

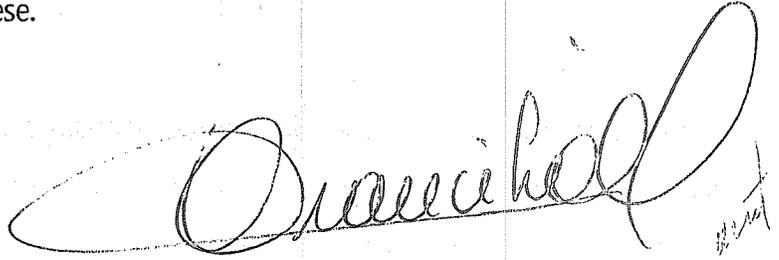
- 1.- Que, **no se hace lugar** a la querella infraccional de lo principal de fs. 49. En consecuencia, se absuelve a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, ya individualizado, de toda responsabilidad en los hechos investigados en esta causa.
- 2.- Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fs. 49.
- 3.- Que, cada parte pagará sus costas.

CONFORME CON SU ORIGINAL



Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 9126-2016-3



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-

