

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 5609-10-2015

LAS CONDES, veinticuatro de septiembre de dos mil quince.-

VISTOS:

A fs. 14 y ss doña **Geannina Deniss Hurtado Acevedo**, estudiante, con domicilio en Camino La Cumbre 4767, Comuna de Lo Barnechea, interpone querrela infraccional en contra de **París Administradora Limitada**, RUT 78.408.990-8, administradora del Mall Alto Las Condes, representada por don **Daniel Rodríguez Cofré**, cédula nacional de identidad número 8.683.728-5, ingeniero, con domicilio en Av. Presidente Kennedy 9001, Comuna de Las Condes, por infracción a lo establecido en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundando sus peticiones en el actuar negligente de la querrellada en cuanto a las medidas de seguridad que adopta, toda vez que con fecha 18 de diciembre de 2014, a las 12:10 horas aproximadamente, producto de la caída de una caja de cervezas desde el 4 Piso de la Tienda sobre su cabeza, habría resultado con lesiones por las que se encuentra en tratamiento hasta el día de hoy; demandando a su vez civilmente la suma de \$ 5.000.000.- por concepto de daño emergente; de \$ 600.000.- por concepto de lucro cesante y de \$ 100.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 38 de autos.**

A fs. 35 y ss **París Administradora Limitada**, representada por el abogado don Jorge Andrés Bell Mardones, ambos con domicilio en Moneda 920, oficina 508, Comuna de Santiago, presta declaración indagatoria al tenor de los hechos denunciados, manifestando que siempre ha proporcionado un servicio de la más alta calidad cumpliendo con altos estándares tanto respecto de los productos que comercializa como de los servicios que presta, lo que la ha posicionado dentro del mercado como una de las empresas de mayor prestigio del retail, actuando siempre en observancia a la normativa aplicable y siendo respetuosa de ella. Hace presente que en el caso de autos, conforme los hechos descritos por la contraria, ésta no tiene la calidad de consumidora conforme a las normas de competencia establecida en la Ley del Consumidor, por lo cual, no es procedente la acción intentada en su contra.

A fs. 170 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes, ratificando el actor sus acciones, oponiendo la parte querrellada y demandada excepciones,

contestando subsidiariamente las acciones interpuestas en su contra, señalando que los hechos no habrían ocurrido de la manera que señala la actora, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a los hechos:

PRIMERO: Que, en relación a los hechos denunciados, doña Geannina Deniss Hurtado Acevedo hace presente que con fecha 18 de diciembre de 2014, a las 12:10 horas aproximadamente, se encontraba al interior de la Tienda Almacenes París ubicada en el Mall Alto Las Condes, junto a su madre doña Jessica Acevedo Morales, en el primer piso disponiéndose a comprar un reloj, instante en el cual y proveniente del cuarto piso le cayó en la cabeza una caja de cervezas; Que, transcurridos un par de minutos se le comenzaron a dormir los labios, presentando mareos y fuerte dolor de cabeza, siendo socorrida por personas que estaban a su alrededor; Que, el Subjefe de Seguridad de la tienda fue a verla con una silla de ruedas trasladándola dónde los paramédicos del Mall, los cuales manifestaron que debía concurrir a la clínica, dado que los síntomas que presentaba eran graves, propios de un golpe en la cabeza; Que, en ese instante se le reubicó en un probador, sentándola padeciendo nuevamente mareos dolor de cuello y náuseas y ante la lentitud de la respuesta de la tienda, su madre la llevó directamente a Clínica Alemana siendo atendida por el médico de turno que le diagnosticó lesiones consistentes en traumatismo encéfalo craneal y cervicalgia post traumática, quedando con cuello cervical y reposo absoluto y la realización de una serie de exámenes; Que, funcionarios de la querellada le habrían solicitado que firmara una carta de seguro por accidentes, señalándole que se contactarían con ella; Que, con fecha 22 de diciembre de 2014 ante la presencia de nuevos síntomas que requerían atención, se habría comunicado con el Jefe de la Tienda para requerir una solución, siendo contactada con fecha 24 de diciembre, oportunidad en que fueron a su domicilio entregándole una carta para que se atendiera de urgencia en Clínica Alemana siendo derivada a un traumatólogo y al neurólogo, quienes le habrían indicado un tratamiento kinesiológico de 10 sesiones que realiza actualmente; Que, posteriormente deberá volver con los médicos tratantes debiendo costear todos los gastos por remedios y tratamientos su familia, pese a que los hechos habrían obedecido al actuar infraccional de la querellada.

SEGUNDO: Que, por su parte París Administradora Limitada en la audiencia de estilo celebrada a fs. 170 y ss, acompaña minutas oponiendo excepciones, y contestación las acciones deducidas en su contra, agregadas a fs. 42 y ss y 47 y ss, respectivamente; Que, sin desconocer el accidente sufrido por la querellante en las dependencias de la Tienda París ubicada en el Mall Alto Las Condes, controvierte sus dichos manifestando que sobre la cabeza de la querellante no habría caído una caja de cervezas, sino que sólo una botella, logrando además determinarse que cayó desde el segundo y no del cuarto piso, negando toda responsabilidad, puesto que la caída no resultaría imputable a sus dependientes, por cuanto habría ocurrido en un lugar de alta afluencia de público; Que, una vez ocurrido el accidente, la querellante habría recibido las atenciones correspondientes, así como con posterioridad, siendo todos los gastos médicos por atenciones de salud, tratamientos y otros costeados por París Administradora Limitada.

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte querellante de doña Geannina Hurtado Acevedo acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Antecedentes de la denuncia correspondiente al Parte No. 9225 de fecha 23 de diciembre de 2014, interpuesta en relación a los hechos materia de autos, remitida a la Fiscalía Local de Las Condes (fs. 3 y ss, 51 y ss); **2)** Resumen de Atención de Urgencia de fecha 18 de diciembre de 2014, emitido por el profesional Alberto Núñez Contreras, diagnosticando a la querellante cervicalgia postraumática y traumatismo encéfalo craneano (fs. 7, 8, 56 y 57); **3)** Certificado médico de fecha 18 de diciembre de 2014 emitido por Clínica Alemana que confirma el diagnóstico preliminar efectuado por la atención de urgencia de traumatismo encéfalo craneano y cervicalgia postraumática, quedando con reposo absoluto (fs. 9, 55); **4)** Informes médicos de exámenes practicados a la querellante el día de los hechos (fs. 10 y ss, 58 y ss); **5)** Orden de pago número 1508008011 emitida por Clínica Alemana a nombre de la querellante con fecha 5 de agosto de 2015, por consulta privada de traumatología por \$ 42.000.-, de los cuales se cancelaron \$ 16.913.- de acuerdo al bono de atención ambulatoria y comprobante de pago adjuntos, receta y orden de 10 sesiones de kinesiología y boleta de pago de medicamento emitida por Fasa Chile S.A. con fecha 10 de agosto de 2015 por la suma de \$ 14.740.- (fs. 62 y ss); **6)** Presupuesto 7679 emitido por Clínica Universidad de Los Andes, de fecha 7 de agosto de 2015, en relación al valor del tratamiento kinesiológico de 10 sesiones recetado por la suma de \$ 221.560.- (fs. 66); **7)** Presupuesto en relación al valor de una sesión individual de \$ 27.174 (fs.67); y. **8)** Copia de Carpeta Investigativa por cuasidelito de lesiones graves causa RUC 1401253008-1, RIT 1729-2015, otorgada por la Fiscalía Local de Las Condes, que contiene entre otros documentos: fotos del sitio del suceso, declaraciones de testigos y

funcionarios de la tienda que dan cuenta de la dinámica de los hechos; **documentos todos no objetados de contrario.**

CUARTO: Que, presenta asimismo la querellante a fs. 170 y ss, en apoyo de los cargos que formula, las declaraciones de los testigos, don Francisco Andrés Pérez Matamala y doña Macarena de los Angeles Muñoz Zúñiga, ambos legalmente juramentados, no tachados, a quienes les constan los hechos de oídas y confirman que la querellante se encuentra actualmente en tratamiento producto de la lesión cervical que padece, viéndose restringida para la realización de determinadas actividades, agregando que ignoran quien se ha hecho cargo de los gastos.

QUINTO: Que, por su parte París Administradora Limitada, acompaña en apoyo de sus descargos los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Boleta electrónica No. 130481 emitida con fecha 16 de enero de 2015, por Servicios Diagnóstico Clínica Alemana Ltda. respecto a la atención de la querellante, por la suma de \$ 150.000.-, e instrucción de emitir Factura a nombre de París Administradora Limitada (fs.153 y ss) ; **2)** Boleta electrónica No. 69009 emitida con fecha 16 de enero de 2015, por Servicios Diagnóstico Clínica Alemana Ltda. respecto exámenes y procedimientos practicados a la querellante, por la suma de \$ 584.782.-, con su correspondiente instrucción de emitir Factura a nombre de París Administradora Limitada (fs. 156 y ss); **3)** Boleta electrónica No. 168755 emitida por Servicios Diagnóstico Clínica Alemana Ltda. con fecha 16 de enero de 2015, por gastos de farmacia por la suma de \$ 15.637.- e instrucción de emitir Factura a nombre de París Administradora Limitada (fs. 159 y ss); y, **4)** Boleta electrónica No. 70038 emitida con fecha 2 de febrero de 2015 por Servicios Diagnóstico Clínica Alemana Ltda. respecto a exámenes y procedimientos practicados a la querellante por la suma de \$ 534.317.- e instrucción de emitir Factura a nombre de París Administradora Limitada (fs. 164 y ss); **documentos todos no objetados de contrario.**

SEXTO: Que, adjuntan a su vez las partes a fs. 115 y ss, 168 y 169, copias de sentencias dictadas por distintos Tribunales del país que serán consideradas a modo ilustrativo y referencial para la elaboración del presente fallo

SEPTIMO: Que, lo expuesto por las partes y antecedentes probatorios que aportan, permite dar por establecido: **1)** Que, con fecha 18 de diciembre de 2014, aproximadamente a las 12:10 horas, encontrándose doña Geannina Deniss Hurtado Acevedo, en compañía de su madre doña Jessica Acevedo Morales, en el primer piso de Tienda París de propiedad de la querellada Paris Administradora Limitada, ubicada al interior del Mall Alto Las Condes, en venta en la tienda, ubicadas en el cuarto piso, cercanas a la baranda, **botellas de cervezas habrían caído, golpeándola en la cabeza**, lo anterior, según consta de las fotografías de fs. 100 y 101, que forman parte del Informe

Policial No. 1347 de fecha 29 de abril de 2015, integrando la Carpeta Investigativa agregada a fs. 65 y ss, individualizada bajo el No. 8) en el considerando tercero y de las declaraciones de don Juan Alvarado Mancilla, también incluidas en el citado Informe, quien en su condición de Jefe de Seguridad de la Tienda, habría concurrido inmediatamente al lugar una vez informado del incidente, encontrando a la querellante, según señala a fs. 102 **“en estado de shock”**, en compañía de su madre, manifestando que **“el lugar físico donde se produjeron los hechos, se encontraba lleno de trozos de vidrios y líquido de las botellas de cerveza”**; 2) Que, el mismo día fue trasladada por su madre a Clínica Alemana con diagnóstico de traumatismo encéfalo craneano y cervicalgia post traumática, lesiones calificadas como graves, de acuerdo al mérito de la carpeta investigativa de la Fiscalía Local de Las Condes, agregada a fs. 68 y ss; y, 3) Que, producto de las lesiones sufridas, actualmente doña Geannina Hurtado Acevedo se encuentra en tratamiento kinesiológico ordenado por el especialista, hecho que corroboran los documentos individualizados bajo los Nos. 4), 5) y 6) en el considerando tercero, consistente en la orden médica y presupuesto respectivo.

OCTAVO: Que, de acuerdo con los hechos establecidos, deberán resolverse las excepciones planteadas por la parte querellada y demandada París Administradora Limitada, y consecencialmente, determinar si le asiste responsabilidad en los mismos en relación a lo dispuesto por la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En cuanto a las excepciones opuestas por París Administradora Limitada a fs. 42 y ss:

NOVENO: Que, que en el contexto en que ocurrieron los hechos, el Tribunal estima que quien ejerce una actividad comercial lucrativa, debe también hacerse cargo de las consecuencias de ella derivadas, en este caso, al ubicar sus dependientes, cajas con cervezas en un espacio ubicado a gran altura (cuarto piso), demasiado próximas a las barandas, una de las cuales habría caído, con las señaladas consecuencias para la querellante, situación que pudo haberse evitado con la adopción de las medidas de seguridad correspondientes a que resultan obligados los establecimientos de conformidad con lo establecido por los artículos 3 letra d) de la Ley No. 19496, en relación a lo señalado por el inc. 1 del artículo 23 de la misma disposición legal, determinándose que la querellante, en concepto del Tribunal, reviste calidad de consumidora, haya o no adquirido un producto en el centro comercial, o bien, hubiere estado observando las vitrinas de los locales, ya sea para comprar, o simplemente comparar precios; motivos por los cuales se rechaza la excepción de incompetencia absoluta deducida. Y, en cuanto a la falta de

legitimidad activa opuesta, debe rechazarse por las consideraciones ya señaladas y además, por cuanto la querellante es claramente la persona afectada directa en los hechos investigados en el proceso.

En lo infraccional:

DECIMO: Que, con los mismos argumentos esgrimidos en el considerando que antecede al resolver las excepciones opuestas, se da por establecida la responsabilidad de París Administradora Limitada en los hechos, al incurrir en infracción a lo establecido por los citados artículos 3 letra d) y 23 inc. 1 de la Ley No. 19496, al constatarse su actuar negligente al no haber adoptado las medidas de seguridad mínimas pertinentes, a fin de evitar que ocurrieran los hechos que afectaron a la querellante, más aun considerando la altura del lugar y peligro que representa mantener productos como botellas de vidrio tan próximas a las barandas, resultando procedente acoger la denuncia de lo principal de fs. 14 y ss en su contra.

En lo civil:

UNDECIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fs. 14 y ss doña Geannina Deniss Hurtado Acevedo interpone demanda civil en contra de París Administradora Limitada, a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño directo, lucro cesante y daño moral.

DUODECIMO: Que, en relación con lo demandado por concepto de daños directos y que ascienden a \$ 5.000.000.-, considerando que la parte querellada y demandada acredita con la documentación que acompaña a fs. 153 y ss, individualizada en el considerando quinto, el pago de los gastos de atención médica, remedios y exámenes, al momento de ocurrir el accidente, demostrando la documentación que aporta la querellante individualizada bajo los Nos. 5) y 6) en el considerando quinto, que se encuentra pendiente la cancelación de los gastos de una consulta médica, farmacia y tratamiento kinesiológico, se regula la indemnización por este concepto, en la suma de \$ 253.213.-, conforme con los antecedentes señalados; Que, en relación a gastos que según señala la demandante deberá incurrir con posterioridad al tratamiento kinesiológico, derivados de las lesiones sufridas, no consta en autos Informe Médico u otro antecedente probatorio similar, que permita darlos por establecidos, ni apreciar el monto a que ascenderían, razón por la cual, no resulta posible regular suma alguna por dicho concepto.

DECIMOTERCERO: Que, en relación al lucro cesante de \$ 600.000.- que se reclama, no ha sido acreditado por ningún medio de prueba, razón por la cual debe ser desestimado

DECIMOCUARTO: Que, respecto al daño moral solicitado, en relación a los hechos que motivaron la infracción, atendidas las lesiones sufridas por la demandante, por las cuales permanece en tratamiento médico, con los problemas y molestias que ello conlleva, que se acreditan con la documentación que adjunta y las declaraciones de los testigos don Francisco Andrés Pérez Matamala y doña Macarena de Los Angeles Muñoz Zuñiga, a fs. 170 y ss, se estima que una reparación por este concepto se encuentra justificada, regulándose en una indemnización de \$ 8.000.000.-

DECIMOQUINTO: Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 27 de la Ley No. 19496, las indemnizaciones señaladas en los considerandos que anteceden deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de noviembre de 2014, correspondiente al mes anterior al de la fecha en que ocurrieron los hechos y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley No. 15.231, Orgánica de Policía Local; 18.287, sobre Procedimiento; 19.496, que establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechazan las excepciones de incompetencia absoluta en relación a la materia y falta de legitimidad activa de doña Geannina Deniss Hurtado Acevedo opuestas por la parte de París Administradora Limitada a fs.42 y ss.

b) Que, se acoge la querrela infraccional de lo principal de fs. 14 y ss y se condena a **París Administradora Limitada representada por don Daniel Rodríguez Cofré** a pagar una multa de 50 (cincuenta) **Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo previsto en los artículos 3 letra d) y 23 inc. 1 de la Ley 19.496, por prestar un servicio deficiente en cuanto a sus medidas de seguridad;

c) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí fs. 14 y ss, en cuanto se condena a **París Administradora Limitada representada por don Daniel Rodríguez Cofré**, a pagar a **doña Geannina Deniss Hurtado Acevedo** una indemnización por concepto de daño emergente y moral, ascendente a la suma de \$ 8.253.213.-, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando décimoquinto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, **con costas.**

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

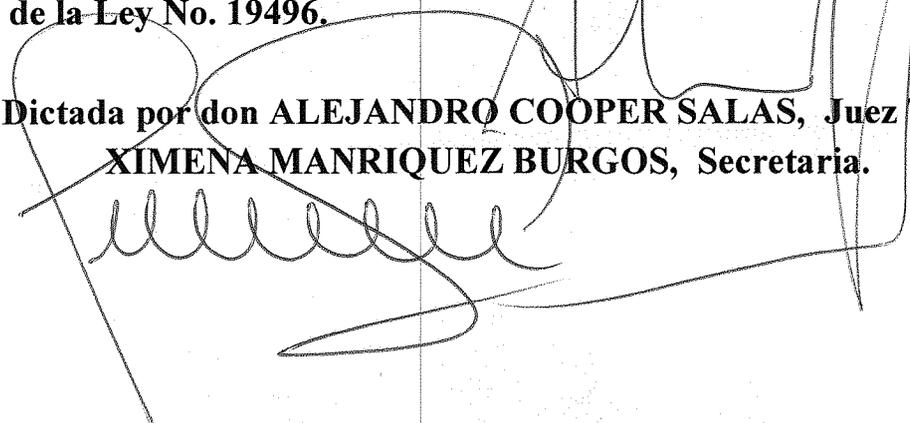
Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Una vez ejecutoriada, remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo señalado por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.



C.A. de Santiago

Santiago, dieciocho de febrero de dos mil dieciséis.

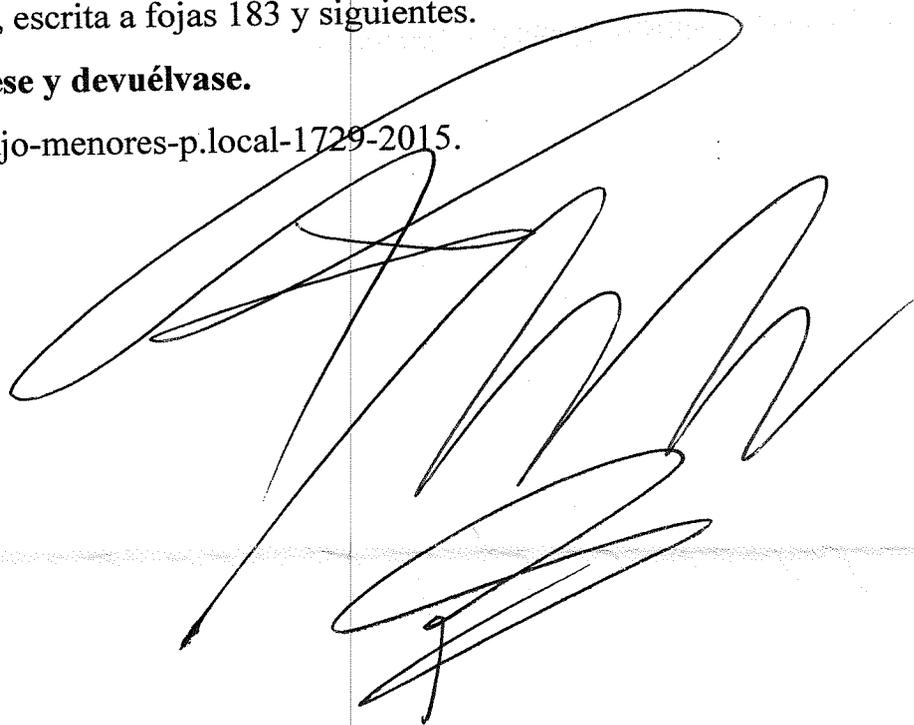
Proveyendo a fojas 208, téngase presente.

Vistos:

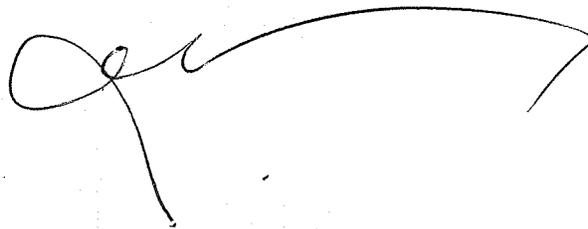
Se confirma la sentencia apelada de veinticuatro de septiembre de dos mil quince, escrita a fojas 183 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1729-2015.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Pronunciada por la **Tercera Sala de Febrero** de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por los Ministros señor Jaime Balmaceda Errázuriz y señora María Rosa Kittsteiner Gentile. Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones. En Santiago, dieciocho de febrero de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

A smaller handwritten signature in black ink, featuring a large loop at the top and a long horizontal stroke extending to the right.