Puente Alto, veintinueve de Diciembre del dos mil quince.

Vistos:

A fojas 1 **JESSICA FRANCISCA ROJAS MOYA**, dueña de casa, domiciliada en calle Los Claveles N° 3236, Villa Los Prados 4, La Florida, c. de i. 11.405.264-7, formuló una denuncia, la que ratificó a fojas 8, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LIMITADA, LIDER EXPRESS**, representada por Leticia Soliverez Quevedo, ambos con domicilio en Nonato Coo N° 3108, Puente Alto, fundada en que el día 14 de Mayo de 2014 mientras se encontraba en el supermercado Líder Express, junto a una amiga para realizar unas compras, según lo que le contaron y a la investigación que sigue la fiscalía, se produjo un problema entre guardias y mecheros. En momentos en que se disponía a pagar los productos que iba a comprar, ya en la fila de las cajas, le cae una piedra en la cara, señalando que el golpe la arrojó al suelo y que fue trasladada en taxi a la Clínica Vespucio Salud, lugar en que le diagnosticaron fractura de hueso de cráneo y cara; y heridas múltiples en la cabeza. Continua expresando que al día siguiente en la Clínica Santa María le tomaron exámenes de tomografía axial computada de órbitas y cara, y que dicho examen arrojó una fractura de hueso propio nasal izquierdo, detallando una serie de lesiones que describe en forma pormenorizada. Concluye agregando que fue dejada en total abandono por parte del supermercado, que debe someterse a lo menos a un par de cirugías para componer el daño visual sufrido y que además debe comprar una malla, la cual no puede adquirir por falta de dinero. Por último afirma que no se respetó su derecho a la seguridad en el consumo de bienes, no se protegió su salud y no se evitó los riesgos en la adquisición de bienes;

A fojas 3 la denunciante, fundada en los hechos referidos, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LIMITADA, LIDER EXPRESS;

A fojas 13 compareció Begoña Carrillo González, apoderada de la denunciada, negando toda responsabilidad en los hechos denunciados;

A fojas 27 y siguientes la sociedad Administradora de Supermercados Express Ltda., a través de su apoderado, formuló descargos y contestó demanda civil, señalando que el día 14 de mayo de 2014, cuatro antisociales ingresaron al establecimiento de su representada, que por acción de los guardias del recinto quienes lograron detener su actuar,

fueron expulsarlos del local. Una vez afuera del supermercado y en forma imprevisible, uno de ellos lanzó una piedra hacia el interior del recinto y se dio a la fuga. Afirma que dicha piedra impactó el rostro de Jessica Rojas. Agrega que se prestó asistencia inmediata a la afectada, siendo trasladada a la Clínica Vespucio, donde su mandante mantiene un convenio para atenciones de emergencia. En dicho centro asistencial se le realizaron una serie de exámenes y además la atención que se le brindó incluyó pabellón, todo lo que fue costeado por su parte. Continua señalando que producto de la inexistencia de oftalmólogos en dicha clínica, la denunciante fue derivada en ambulancia a la Clínica Santa María, lugar en que se le realizaron otros tantos exámenes y le prescribieron medicamentos. Además reitera que todos los gastos médicos en que incurrió la denunciante durante los días 14 y 15 de mayo de 2014 fueron asumidos por su parte. Finalmente agrega que la denunciante parece olvidar que está frente a una situación muy particular y excepcionalísima, cuya ocurrencia no es frecuente y en consecuencia no es previsible, desde el momento que los hechos narrados se deben a una acción dolosa de un tercero, no cabiéndole a su representada responsabilidad alguna en los mismos. Sostiene que desde el momento en que los hechos se produjeron se otorgó atención pronta y oportuna a la denunciante. Por último y en subsidio alegó inexistencia o excesiva estimación del daño, en atención a que la suma total demandada ascendente a $33.400.000 resulta improcedente y del todo exagerada, toda vez que la demandante debe acreditar los daños que reclama y cada uno de los montos alegados, por concepto de daño emergente y daño moral;

A fojas 69 y siguientes se celebró el comparendo de contestación y prueba;

A fojas 81 y 82 rola la observación de documentos del apoderado de la denunciada y demandada civil;

A fojas 84 y siguientes se agregó un informe emitido por la Clínica Santa María;

A fojas 94 y siguientes se agregó un informe emitido por la Clínica Vespucio;

A fojas 111 y siguientes se agregó copia de ficha clínica, certificación médica e informe de lesiones de la denunciante, emitido por la Clínica Vespucio;

A fojas 160 y siguientes se agregó un informe emitido por el Complejo Asistencial Dr. Sotero del Rio;

A fojas 189 y 190 se agregó un informe emitido por el Servicio Médico Legal;

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

205 / doscientos cinco

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) Con respecto a las tachas:

Primero: Que a fojas 70 y 76, respectivamente, la parte denunciada opuso tacha en contra de las testigos Liliana De Las Mercedes Meneses Correa y Jessica Francisca Espinoza Rojas, presentadas por la parte denunciante, fundándolas en lo que dispone el Nº 7 y N° 1 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la primera por tener una larga relación de amistad con la persona que la presentó y la segunda por tener alguno de los grados de parentesco que señala la norma y además por carecer de imparcialidad, tachas que no corresponde acoger por no existir suficientes antecedentes que las justifiquen. Al respecto, debe tenerse presente que, la prueba debe apreciarse en la forma que dispone el artículo 14 de la Ley 18.287. Conforme a esto, al valorar la prueba, el juez dará mayor o menor peso a la declaración del testigo, de acuerdo a la situación particular que pudiere afectarle, pero prescindiendo de las formalidades que regulan la parcialidad o imparcialidad de los mismos en nuestro ordenamiento procesal civil ordinario;

b) En el aspecto infraccional:

Segundo: Que a fojas 1 y siguientes Jessica Francisca Rojas Moya formuló una denuncia, la que ratificó a fojas 8, en contra de Administradora de Supermercados Express Ltda., Líder Express, fundada en que el día 14 de Mayo de 2014 encontrándose en la fila de las cajas, dispuesta a pagar los productos que compraría, le cayó una piedra en la cara. Agrega que el supermercado se encargó de llevarla a la Clínica Vespucio, que cubrió los primeros gastos y nada más; que posteriormente la dejaron a la deriva, y que actualmente debe atenderse en el sistema público. Afirma que el golpe que recibió la arrojó al suelo y que producto de ello fue trasladada en taxi a la Clínica Vespucio, donde le diagnosticaron fractura de hueso de cráneo y cara; y heridas múltiples en la cabeza. Sostiene que fue dejada en total abandono por parte del supermercado y que debe realizarse a lo menos un par de cirugías para recomponer el daño visual. Concluye afirmando que existe una infracción al artículo 3 letra d) de la Ley del Consumidor, ya que no se respetó su derecho a la seguridad en el consumo de bienes, no se protegió su salud y no se evitaron los riesgos en la adquisición de bienes en el supermercado;

Tercero: Que a fojas 27 y siguientes formuló descargos el apoderado de la denunciada, afirmando que el día 14 de Mayo de 2014 cuatro antisociales ingresaron al local comercial de propiedad de su representada, que los guardias del recinto procedieron a expulsarlos, pero

uno de ellos lanzó una piedra hacia el interior del supermercado, dándose a la fuga y que dicha piedra impactó el rostro de Jessica Rojas. Agrega que tan pronto sucedió el hecho, la denunciante fue trasladada a los centros asistenciales que le prestaron los primeros auxilios;

Cuarto: Que, en consecuencia, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos los siguientes: a) que la querellante concurrió el día 14 de mayo de 2014, al establecimiento comercial Líder Express, ubicado en calle Nonato Coo N° 3108, comuna de Puente Alto; b) que en circunstancias en que se encontraba al interior de dicho recinto, sufrió un accidente ocasionado por la caída sobre su rostro de una piedra que la lanzó al suelo;

Quinto: Que, por lo demás, se desprende mérito suficiente para establecer que el proyectil arrojado en el rostro de Jessica Rojas, provenía desde el exterior del recinto y que fue lanzado por terceros, de los cuales se desconoce todo antecedente. Tal conclusión aparece también en las declaraciones de los testigos Liliana Meneses, de fojas 69 a 72, y Cristian Cifuentes, de fojas 72 y 73, presentados por la parte querellada y quienes, afirman que la situación fue "sorpresiva" y además el segundo de ellos, describe el proyectil arrojado como un "camote de cemento". Asimismo en la querella interpuesta por la denunciante, se señala que en el momento de los hechos existía un problema entre guardias y mecheros, por lo que existe una investigación en Fiscalía;

Sexto: Que también consta de lo informado por la Clínica Santa María, por el Complejo Asistencial Dr. Sotero del Rio, por la Clínica Vespucio y por el Servicio Médico Legal a fojas 84 a 87 a fojas 94 a 105 y 111 a 123, a fojas 125 a 158 y a fojas 160 a 190, respectivamente, que la denunciante efectivamente sufrió lesiones graves que le dejaron como secuela la pérdida de la visión del ojo izquierdo;

Séptimo: Que por su parte el artículo 3º, letra d), de la Ley 19.496, establece como derechos y deberes básicos del consumidor, **la seguridad en el consumo** de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Como lo ha señalado la jurisprudencia emanada de nuestros tribunales superiores de justicia, la seguridad, protección y evitación de riesgos, está referida en el caso concreto de esta norma, a los productos que pueden ser objeto del consumo. También es importante considerar que el artículo 23 de la Ley 19.496, en concordancia con la norma elemental de responsabilidad extracontractual consagrada por el artículo 2329 del Código Civil, exige, para imputar responsabilidad al proveedor, que éste actúe "con negligencia". Tal exigencia debió

ser fehacientemente probada por quien la imputó, lo que en el caso de autos no ocurrió. La sola circunstancia de tener una persona natural o jurídica la calidad de proveedora, no la constituye en objetivamente responsable del menoscabo que pueda sufrir el consumidor. La ley es terminante y clara: el proveedor debe haber actuado "con negligencia";

Octavo: Que de este modo, la querellada no ha infringido las disposiciones legales antes citadas, ya que no ha actuado con negligencia en la calidad del servicio prestado, toda vez que, mantenía medidas de seguridad proporcionadas al riesgo, considerando que la ocurrencia del accidente como el investigado en autos es totalmente imprevisto y atípico. Por lo demás resulta imposible controlar la acción de terceros, que puedan arrojar proyectiles hacia el interior de un local comercial por ventanales o puertas. En efecto y de acuerdo a lo expuesto por las partes, existían guardias de seguridad en el recinto, quienes al momento de los hechos aplicaban un procedimiento de reducción de delincuentes. En consecuencia corresponde rechazar la querella interpuesta;

c) En el aspecto civil:

Noveno: Que no habiéndose acreditado la comisión de infracciones, susceptibles de ser imputadas a la denunciada o a persona natural o jurídica alguna y ser consideradas en una relación de causa a efecto con el accidente sufrido por Jessica Rojas y con los supuestos daños y perjuicios demandados, debe también rechazarse la demanda civil interpuesta a fojas 3 en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LIMITADA, LIDER EXPRESS;

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba y lo dispuesto en los artículos 1.698 del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

a) Que no ha lugar a la querella de fojas 1, ratificada a fojas 8; y

b) Que no ha lugar a la demanda civil de fojas 3 y siguientes, sin costas.

Notifíquese por carta certificada y ARCHIVENSE los autos en su oportunidad.

Regístrese.

Ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia autorizada de él al SERNAC.

Rol 514.362-4.-

Dictada por don José Miguel Verdugo Gajardo, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

CERTIFICO: Que esta sentencia definitiva es copia fiel de su original que he tenido a la vista y se encuentra ejecutoriado.

Puente Alto, 09 Septiembre 2016

EL SECRETARIO