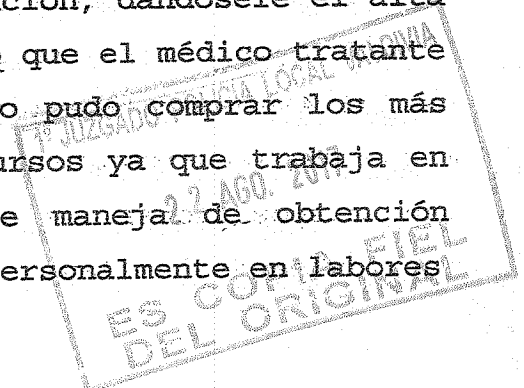


acheta, Costa 84/

3883-1016

Valdivia, catorce de julio del dos mil diecisiete.

Vistos: a fojas uno rola querella infraccional de la Ley N° 19.496, de fecha 1 de agosto del 2016, interpuesta por SABINA GRODOMILDA LEONOR CORTES VILLANUEVA, feriante, domiciliada en Koenig Bombilla N° 2 de Valdivia, en contra de MAYORISTA 10 cuya razón social es SUPER 10 S.A., representado de acuerdo con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al 50 D de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por JAIME GONZALEZ, de quien ignora según do apellido además de profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ramón Picarte N° 2593 de Valdivia, por haber vulnerado la Ley N° 19.496 en sus artículos 3 letra d y 23 inciso primero, fundado en las consideraciones de hecho y de derecho que expone, señalando primeramente respecto de los hechos que el día 7 de abril del 2016 en circunstancias que concurrió al establecimiento comercial querellado a efectuar algunas compras entre las 11:30 y 12:00 horas, mientras se encontraba en el pasillo de carnes al llegar al sector de panadería sufrió un accidente en momentos en los que estaban trabajando al interior del supermercado en la reposición de mercaderías con maquinarias llamadas traspaletas, la cual chocó con la querellante botándola, pasando las ruedas por encima de sus pies cayendo encima de los fierros y quedando atrapada en la especie de tenazas que tiene para reponer mercadería, por lo que concurrió personal de panadería y aseo a auxiliarla llamando al encargado, resultando de lo anterior un daño físico en el lado izquierdo, especialmente cadera y pie al punto de que prácticamente no podía caminar por lo que personal del supermercado la llevó a la asociación Chilena de Seguridad donde la atendieron, inyectaron, dieron calmantes, colocándole una bota inmovilizadora y bastón, indicándole terapias con Kinesiólogo por tres días en principio pero como no reaccionó bien al tratamiento éste se extendió por siete días según da cuenta el carnet de atención que manifiesta acompañar a su presentación, dándosele el alta el día 22 de abril del 2016, agregando que el médico tratante le indicó remedios de los cuales solo pudo comprar los más baratos por la limitación de sus recursos ya que trabaja en feria libre siendo los recursos que maneja de obtención diaria para lo cual necesita estar personalmente en labores



no dependiendo de nadie más en atención a que su cónyuge se encuentra jubilado por invalidez razón por la cual sostiene la querellante que si no traba carece de ingresos, precisando que su recuperación fue lenta y dolorosa pues muchos de los calmantes que le indicaron son remedios caros que no pudo comprar ascendiendo su costo a \$46.348.-, incluso en más de una oportunidad concurrió al supermercado solicitando que le compren los medicamentos más onerosos pero ellos le indicaron que solo le reembolsarían con boleta, explicándoles la situación sin encontrar respuesta, tampoco le entregaron dinero para traslados a controles médicos o tratamientos kinésicos, por lo que ante tales circunstancias con fecha 28 de abril del 2016 interpuso Reclamo Administrativo ante el Servicio Nacional del Consumidor recibiendo como respuesta de la empresa que "Respecto al reclamo efectuado por la Sra. Cortez, podemos informar que Super 10 S.A. rechaza el reclamo expuesto por nuestra clienta. Sin perjuicio de lo anterior la dejamos invitada a que se acerque al local con su informe médico, boletas y/o bonos de sus gastos médicos acreditables para ser analizados y reembolsados según corresponda.", lo que a juicio de la querellante demostraría la permanente voluntad de la contraria de desconocer el derecho a la seguridad en el consumo de los consumidores y su intención de eludir los efectos de las constatadas infracciones que son objeto de la querella, demostrando con ello su falta de profesionalidad, negligencia, desidia y nula preocupación por la salud de las personas que son sus clientes, obligándola en definitiva su posición a recurrir a la instancia jurisdiccional con el propósito que junto con obtener la sanción correspondiente se disponga la efectiva reparación de los perjuicios sufridos, por lo que la contraparte debe asumir la responsabilidad por la falta de prestación de sus servicios y/o venta de productos pues no ha resguardado el cuidado e integridad de sus clientes adoptando mecanismos de seguridad idóneos para evitar estos hechos, invocando desde el punto de vista del derecho el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, en relación al artículo 23 inciso primero del mismo cuerpo normativo, por lo que en mérito de lo expuesto, las disposiciones legales citadas y los artículos 50 y siguientes de la Ley de Protección de los Derechos de los

Consumidores solicita al Tribunal tener por interpuesta querella infraccional en contra de MAYORISTA 10 cuya razón social es SUPER 10 S.A., representado por JAIME GONZALEZ, ambos ya individualizados, someterla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley citada con costas, deduciendo seguidamente y en el mismo escrito en virtud de lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de MAYORISTA 10 cuya razón social es SUPER 10 S.A., representado por JAIME GONZALEZ, todos ya individualizados, fundada en las consideraciones de hecho y derecho que expone, refiriendo respecto de los primeros que da por expresa e íntegramente reproducidos los señalados en el principal de su presentación, los que constituyen una infracción a la Ley 19.496, y le han causado un considerable perjuicio toda vez que como el accidente ocurrió un día jueves no pudo ir al día siguiente a vender la mercadería encargada el miércoles con una inversión de \$800.000.- pudiendo rescatar solo un 30% ya que debió encomendar la venta a terceras personas para no perder los productos recibidos, no pudiendo generar ingresos hasta el mes de mayo del año 2016 fecha en la cual pudo nuevamente comprar algunas cosas para vender pero con la secuela de no poder hacer fuerzas ya que sufre de artrosis que se agravó con el accidente empeorando su estado físico, a lo que suma el sufrimiento y la molestia que ha debido soportar por la actitud asumida por la demandada la que puso evitar el conflicto desde el principio ayudándola económicamente, produciéndosele un perjuicio patrimonial y moral evidente que el Tribunal deben en definitiva reparar, sosteniendo su acción desde el punto de vista del derecho en lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° en relación con lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496, asistiéndole el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados los que avalúa como daños patrimoniales en los que incluye gastos por remedios comprados \$12.600.-, traslados en taxi a controles y terapias kinesiológicas \$43.000.- aproximadamente, a lo que adiciona la pérdida de una ganancia legítima o lucro cesante a consecuencia del tiempo que no pudo trabajar \$600.000.- a

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

razón de \$30.000.- días por 20 días, lo que da un total de \$655.600.- a lo que agrega las molestias y los malos ratos que ha debido soportar por la actitud asumida por el establecimiento querellado el que lejos de pretender solucionar el conflicto se dedica a evadir su legítima pretensión con el único propósito de evitar las responsabilidades que claramente le caben en los hechos y negar su justo derecho a ser resarcida por las molestias ocasionadas cifrando al efecto el daño moral en la suma de \$2.500.000.- por lo que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas y demás que resulten aplicables solicita al Tribunal tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de MAYORISTA 10 cuya razón social es SUPER 10 S.A., representado por JAIME GONZALEZ, ambos ya individualizados, por la cantidad total de \$3.155.600.- acogerla en todas sus partes con expresa condenación en costas.

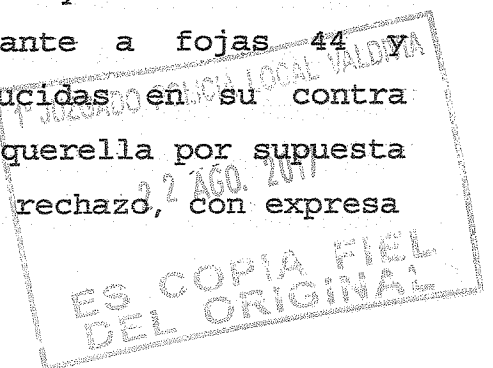
A fojas 27 MAIRA BELEN MUNDACA SILVA, jefe de operaciones, con domicilio en Picarte N° 2593 de Valdivia comparece en representación de SUPER 10 S.A., Mayrista 10, de su mismo domicilio señalando que no tiene conocimiento del hecho en sí, no obstante efectuadas las consultas en la empresa se le indicó que por política de la empresa se le informó que a la consumidora se le prestaron los primeros auxilios enviándole a la ACHS esperándose que le dieran de alta para luego trasladarla a su domicilio siempre acompañada por personal del supermercado luego de lo cual la cliente solicitó reembolso por gastos de locomoción y recetas a lo cual se le pidió los comprobantes pero nunca los presentó.

A fojas 34 LORENA VALENTINA BUSTAMANETE NUÑEZ, en su calidad de Directora Regional y representante judicial del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de Los Ríos, ambos con domicilio en calle Arauco N° 371 de Valdivia, en virtud de oficio 3001 de 3 de agosto del 2016, el mérito de autos, la infracción materia del proceso que compromete el interés general de los consumidores en los términos que establece el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, hace parte de esta causa a la institución pública representada haciendo suyos los términos en que se funda la querella infraccional a fin de velar por la correcta interpretación de las disposiciones

legales infringidas e impetrar la aplicación del máximo de las multas que en derecho corresponde, sosteniendo primeramente respecto de las infracciones que se denuncian y las multas aplicables que el artículo 24 de la Ley 19.496, dispone que las infracciones a la normativa de dicha Ley serán sancionadas con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales si no tuvieran señalada una sanción diversa, por lo que solicita la aplicación al infractor de dos castigos pecuniarios de 50 Unidades Tributarias cada una por infracciones a los artículos 3 letra d) y 23 inciso primero, ambos de la Ley 19.496, fundando seguidamente la legitimación activa del organismo para hacerse parte en esta causa en lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores lo que además apoya en fallos emanados de las Ilustrísimas Cortes de Apelaciones de Valdivia y Santiago, por lo que en mérito de lo expuesto, artículos 3 d), 23 inciso primero, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, Ley 18.287, y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, solicita al Tribunal tener al Servicio compareciente como parte de los autos, requiriendo que en definitiva se sancione a la denunciada SUPER 10 S.A., ya individualizada en esta causa, al máximo de las multas pedidas por las infracciones contempladas en los artículos 3 d) y 23 de la Ley 19.496, o lo que el Tribunal estime pertinente con expresa condenación en costas.

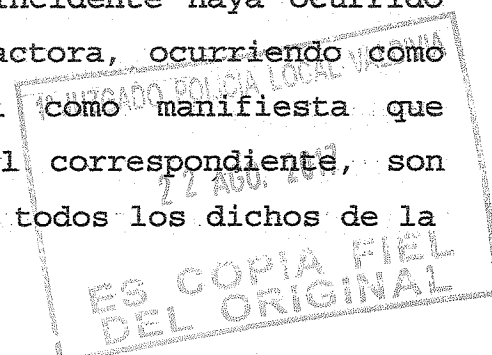
A fojas 41 se tiene como parte de la causa al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

A fojas 75 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de todas las partes, procediendo la querellante y demandante a ratificar las acciones infraccional y civil deducida en esta causa, haciendo lo propio el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con la presentación en que se hace parte, por lo que el Tribunal llama a un avenimiento en el proceso el que no se produce, por lo que la parte querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita rolante a fojas 44 y siguientes de autos las acciones deducidas en su contra solicitando primeramente respecto de la querella por supuesta infracción a la Ley 19.496, su total rechazo, con expresa



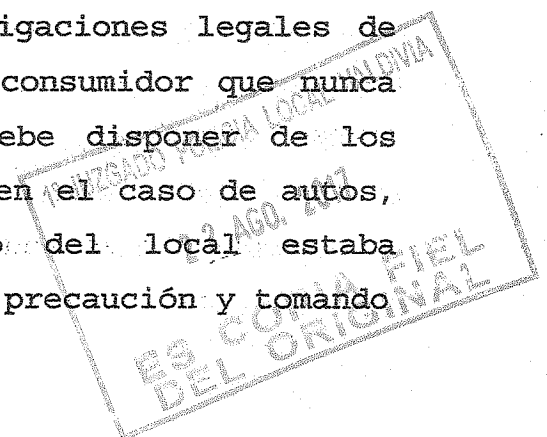
condenación en costas, por los fundamentos de hecho y de derecho que expone, indicando primeramente como ANTECEDENTES, que la actora señala que con fecha 7 de abril de 2016 concurrió al local Supermercado Mayorista 10 de la querellada infraccional, ubicado en Avenida Picarte N° 2593 de Valdivia, para realizar compras, y que mientras se encontraba en el pasillo de la carne, habría sufrido un accidente con una maquinaria Traspaletas que se habría encontrado realizando trabajos de reposición de mercaderías en ese momento, ocurriendo los hechos en una secuencia de modo tal que primeramente la maquina habría chocado a la querellante; luego la habría botado al suelo; posteriormente sus ruedas habrían pasado por encima de los pies de la querellante; seguidamente le habrían caído fierros encima, y; finalmente, la máquina atrapa a la querellante con sus tenazas, para continuar señalando la querellante que a continuación, personal de panadería y aseo de la querellada habría acudido inmediatamente auxiliándola y llamando al encargado del local, quien la trasladó a la Asociación Chilena de Seguridad, lugar en que a la querellante le habrían colocado una bota inmovilizadora y bastón, y le habrían indicado un tratamiento kinesiológico por siete días, además de recetarle remedios, de igual forma, la actora señala haber recurrido a la empresa querellada para solicitarle que le compraren los remedios que le recetaron, lo que no habría sido posible, ya que la política del proveedor sería la de reembolsarle los gastos, previa muestra de los comprobantes, producto de lo anterior, en definitiva, la actora habría interpuesto el 28 de abril del 2016 un Reclamo Administrativo ante el Servicio Nacional del Consumidor, y posteriormente presenta querella infraccional, ante este Tribunal, a través de la cual en definitiva solicita se condene a la contraria al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con costas, sosteniendo seguidamente en cuanto a INAPLICABILIDAD DE LA LEY 19.496, la inexistencia de acto jurídico oneroso por cuanto el artículo 1° numeral 1° de la Ley de Consumidor señala que "Se entiende por consumidores o usuarios las personas naturales o jurídicas, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales bienes o servicios.", haciendo presente

al respecto que la querellante no ha acompañado en autos, boleta o factura alguna de fecha 7 de abril del 2016, que acredite la realización de algún acto jurídico oneroso que la vincule a la querellada como consumidora aquel día, documento, por cierto, que necesariamente deberá acreditar la calidad de consumidora de la querellante, presupuesto necesario para que pueda considerarse sujeto activo de la presente acción, de acuerdo a las disposiciones que regulan la materia, resultando en consideración de lo anterior, que en el evento de ser verídicos los dichos de la actora, necesariamente ésta tendrá que ejercer la acción pertinente a dichas circunstancias, dado que en razón de lo recién señalado, la ley del consumidor necesariamente se tendrá que considerar inaplicable a este caso, agregando respecto de LOS HECHOS que cabe que hacer presente al Tribunal, que muy por el contrario a lo señalado por la querellante, en definitiva, los hechos se dieron del modo que seguidamente detalla expresando primeramente que el día 7 de abril del 2016, efectivamente la actora concurrió al local de la querellada, pero no consumió, ocurriendo que mientras se encontraba caminando por el pasillo 3 del local respectivo de abarrotes, y por un exclusivo descuido de ella y por no ir mirando hacia adelante si no que hacia el suelo, al llegar a la intersección de dicho pasillo con el principal, ella, por su propio descuido, pasó a llevar la máquina traspaleta que trasladaba de manera muy cuidadosa un funcionario de la querellada, ocurriendo en efecto que ella, por ir mirando hacia el suelo, al llegar a la referida intersección de ambos pasillos, pasó a llevar dicha máquina, se tropezó, se apoyó en unas bandejas de exhibición de verduras, y en ningún caso se cayó, sucediendo con posterioridad a lo anterior, que funcionarios del local la socorrieron de inmediato sentándola en una silla de ruedas y seguidamente la llevaron a la Asociación Chilena de Seguridad, asumiendo todos los costos de ello, sin perjuicio de no reconocer ningún tipo de responsabilidad y a pesar que dicho incidente haya ocurrido por exclusiva responsabilidad de la actora, ocurriendo como consecuencia de lo anterior, y tal como manifiesta que acreditará en la oportunidad procesal correspondiente, son absolutamente ajenos a la realidad todos los dichos de la



actora en orden a que la maquina la habría chocado a ella; la habría botado al suelo; sus ruedas habrían pasado por encima de sus pies; le habrían caído fierros encima, y; la máquina habría atrapado a la querellante con sus tenazas, toda vez que tal como lo sostiene y acreditará, es completamente imposible que dicho aparato haya ocasionado dichas circunstancias a la actora, ya que su estructura no se lo permite, incluso a mayor abundamiento de lo anterior, cabe tener presente que la referida máquina traspaleta iba vacía, sin ningún elemento, que la misma estaba siendo trasladada de manera manual a la velocidad de una persona caminando, y que el funcionario que la estaba trasladando estaba absolutamente atento al camino que iba transitando, y quien llegó de improviso y mirando hacia el suelo, fue justamente la actora quien por su propia negligencia se pasó a llevar con la máquina, agregando que sin perjuicio de lo anterior, y sin reconocer responsabilidad en los hechos, la querellada de buena fe y con el sólo espíritu de no dejar pasar ningún minuto y de propender al bienestar de la actora procedió a prestarle ayuda, poniéndose de inmediato en contacto con la Asociación Chilena de Seguridad, lugar al cual fue trasladada la afectada ocurriendo como corresponde a las políticas de la empresa, se le cubrió los gastos médicos hasta que fue dada de alta, a título de mera liberalidad, y con el sólo objeto de propender al bienestar de la actora, asimismo, fue el encargado del local quien personalmente la traslado a la Asociación Chilena de Seguridad, acompañándola durante todo el tiempo que le hacían el chequeo médico, y posteriormente la traslado a su hogar, pidiéndosele sus datos personales, orden de atención, y en el momento se hicieron cargo de todos los costos médicos, del mismo modo, es absolutamente ajeno a la realidad lo afirmado por ella, en cuanto a que la querellada no tuvo la voluntad o intención de prestarle ayuda, y de solucionar el conflicto, ya que incluso, posteriormente, la actora se dirigió al local de la querellada solicitando que, además de los gastos médicos, se le pagaran también los gastos de movilización en que había incurrido por lo sucedido y los gastos en remedios, requerimiento al cual se accedió pero sólo cuando la misma le acompañase las boletas para poder justificar dichos gastos,

lo que la actora nunca hizo, haciendo presente al respecto que la actora, además de no haber acompañado en autos, boleta o factura alguna de fecha 7 de abril de 2016, que acredite que haya realizado un acto jurídico oneroso que la vincule a la contraria como consumidora aquel día, no ha presentado antecedente fidedigno alguno a los presentes autos, que puedan dar fe al Tribunal para que conforme a las reglas de la sana crítica, pueda llegar al convencimiento de que, a causa de una supuesta negligencia de la querellada ella hubiese sufrido una caída en el local, incluso la proveedora, sin reconocer responsabilidad en los hechos, procediendo únicamente de buena fe y por políticas internas, cubrió los gastos médicos de la misma, e incluso los de movilización, sosteniendo desde el punto de vista de DERECHO que la querellante señala que la contraria habría infringido los artículos 3 letra d) y 23 inciso 1º de la ley 19.496, que en lo pertinente transcribe, para sostener respecto a las disposiciones supuestamente infringidas que en definitiva, ambas dicen relación con la obligación de seguridad que pesa sobre la querellada respecto al consumidor, y de no causarle menoscabos en la venta de bienes; todas las cuales han sido livianamente señaladas por la actora sin acreditar por ningún medio la veracidad de sus dichos, agregando que tal como se acreditará en la oportunidad procesal correspondiente, y conforme a los hechos señalados en el título anterior, hace presente que mal puede imputársele responsabilidad alguna a la querellada por los hechos que son objeto de estos autos, dado que el deber del proveedor de otorgarle seguridad al consumidor en el consumo de bienes o servicios, no puede entenderse como una obligación de resultado, lo que significaría que la sola presencia de un daño implica que tal deber ha sido infringido, ello, sostiene la defensa, no es así, ya que dicho deber de seguridad del proveedor, es una obligación de medios o de actividad por cuanto solo impone al proveedor el deber de respetar las obligaciones legales de seguridad no pudiendo este asegurar al consumidor que nunca sufrirá un daño sino que únicamente debe disponer de los elementos y medidas de seguridad, como en el caso de autos, por el hecho de que el funcionario del local estaba trasladando la máquina con absoluta precaución y tomando



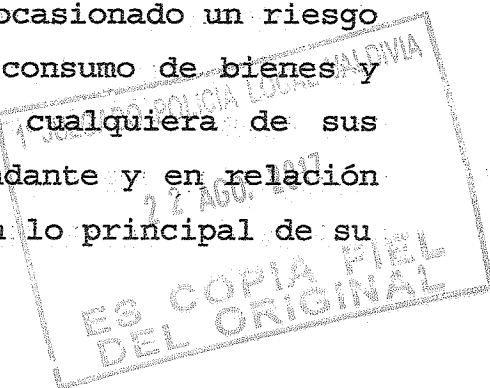
todas las medidas necesarias para realizar sus funciones sin afectar a las personas que circulan por el local, dejando constancia que el artículo señalado por la actora que supuestamente habría infringido la querellada, señala al efecto "Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente Y EL DEBER DE EVITAR LOS RIESGOS QUE PUEDAN AFECTARLES", pero al parecer la actora olvidó la última parte de dicha norma, destacada previamente, que además de conferirle derechos, también le establece DEBERES, en este caso ligados a EVITAR LOS RIESGOS QUE PUEDAN AFECTARLES, ya que la actora al ir caminando mirando el suelo y no prestando atención al lugar por el cual estaba transitando, evidentemente infringió el deber recién transcrito que pesaba sobre ella conforme a la ley del consumidor, por lo cual, malamente puede con posterioridad atribuir responsabilidad alguna a la contraria por un hecho que ocurrió por su propia responsabilidad, y que en ningún caso fue de la envergadura señalado por ésta, agregando la defensa que sin perjuicio de lo anterior, y para el improbable caso de que el Tribunal determinase que la querellada si habría infringido las referidas disposiciones de la ley del consumidor; a través de este acto, solicita al Tribunal absolver a la querellada, en consideración de lo establecido por el artículo 19 de la ley 19.287, el cual dispone al efecto "Artículo 19: Cuando se trate de una primera infracción y aparecieren antecedentes favorables, el juez podrá, sin aplicar la multa que pudiere corresponderle, apercibir y amonestar al infractor. Ello sin perjuicio de ordenar que se subsane la infracción, si fuere posible, dentro del plazo que el tribunal establezca. Podrá absolver al infractor en caso de ignorancia excusable o buena fe comprobada", por lo que de acuerdo a lo expuesto y lo dispuesto en las normas citadas, en especial a la Ley 19.496, solicita al Tribunal tener por contestada la querella infraccional deducida por doña SABINA GRODOMILDA LEONOR CORTES VILLANUEVA, por una supuesta infracción a la Ley 19.496, rechazándola en su totalidad, con expresa condenación en costas, procediendo seguidamente, en el mismo escrito y en base a los antecedentes relacionados y expuestos en lo

principal y mismos que solicita se sirva tener por íntegra, total y absolutamente reproducidos de forma completa, teniendo por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en autos por doña SABINA GRODOMILDA LEONOR CORTES VILLANUEVA, por supuesta infracción a la Ley 19.496, solicitando su total rechazo, con expresa condenación en costas, por los fundamentos de hecho y de derecho que expone, expresando respecto de los ANTECEDENTES que señala la actora que con fecha 7 de abril del 2016 concurrió al local Supermercado Mayorista 10 de la demandada, ubicado en Avenida Picarte N° 2593 de Valdivia, para realizar compras, y que mientras se encontraba en el pasillo de la carne, habría sufrido un accidente con una maquinaria Traspaletas que se encontraba realizando trabajos de reposición de mercaderías en ese momento, según lo detallado al responder la parte infraccional adicionando la presente demanda civil de indemnización de perjuicios, a través de la cual en definitiva le solicita al Tribunal condene al demandado a pagarle a la demandante las sumas a título de indemnización de perjuicios que detalla \$655.000.- por daño patrimonial, esto es, daño emergente y lucro cesante y \$2.500.000.- por daño moral, lo que da un total de \$3.155.600.- por el total de daños patrimoniales y daño moral, todo lo cual con intereses, reajustes y costas, agregando respecto de LOS HECHOS que muy por el contrario a lo señalado por la demandante, en definitiva, los hechos se dieron del modo que detalla, refiriendo primeramente que el día 7 de abril del 2016, efectivamente la actora concurrió al local de la demandada, pero no consumió, señalando que mientras se encontraba caminando por el pasillo 3 del local de abarrotes, y por un exclusivo descuido de ella y por no ir mirando hacia adelante sino al suelo, al llegar a la intersección de dicho pasillo con el pasillo principal, ella, por su propio descuido, pasó a llevar la máquina traspaleta que trasladaba de manera muy cuidadosa un funcionario de la empresa, ocurriendo que ella, por ir mirando hacia el suelo, al llegar a la referida intersección de ambos pasillos, pasó a llevar dicha máquina, se tropezó, y se apoyó en unas bandejas de exhibición de verduras, y en ningún caso se cayó, expresando con posterioridad a lo anterior, que funcionarios de la

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

demandada la socorrieron de inmediato sentándola en una silla de ruedas y la llevaron a la Asociación Chilena de Seguridad, asumiendo todos los costos de ello, sin perjuicio de no reconocer ningún tipo de responsabilidad y de que dicho incidente haya ocurrido por exclusiva responsabilidad de la actora, ocurriendo que como consecuencia de lo anterior, y tal como sostiene la defensa que acreditará en la oportunidad procesal correspondiente, son absolutamente ajenos a la realidad todos los dichos de la actora en orden a que la maquina la habría chocado a ella botándola al suelo para pasar sus ruedas por encima de sus pies, cayéndole fierros encima y la máquina habría atrapado a la demandante con sus tenazas, lo que a juicio de la demandada es completamente imposible que dicho aparato haya ocasionado tales circunstancias a la actora, ya que su estructura no se lo permite, incluso sostiene la defensa a mayor abundamiento de lo anterior, que cabe tener presente que la referida máquina traspaleta iba vacía, sin ningún elemento, que la misma estaba siendo trasladada de manera manual a la velocidad de una persona caminando, y que el funcionario que la estaba trasladando estaba absolutamente atento al camino que iba transitando, y quien llegó de improvisto y mirando hacia el suelo, fue justamente la actora quien por su propia negligencia se pasó a llevar con la máquina, sin perjuicio de lo anterior, y sin reconocer responsabilidad en los hechos, la demandada de buena fe y con el sólo espíritu de no dejar pasar ningún minuto y de propender al bienestar de la actora procedió a prestarle ayuda, poniéndose de inmediato en contacto con la Asociación Chilena de Seguridad, lugar al cual fue trasladada la querellante, precisando que como corresponde a las políticas de la empresa, se le cubrió los gastos médicos hasta que fue dada de alta, a título de mera liberalidad, y con el sólo objeto de propender al bienestar de la actora, agregando que fue el encargado del local quien personalmente la trasladó a la Asociación Chilena de Seguridad acompañándola durante todo el tiempo que le hacían el chequeo médico, y posteriormente la trasladó a su hogar, pidiéndosela sus datos personales, orden de atención, y en el momento se hicieron cargo de todos los costos médicos, siendo absolutamente ajeno a la realidad lo afirmado por la actora,

en cuanto a que la demandada no tuvo la voluntad o intención de prestarle ayuda, y de solucionar el conflicto, incluso, posteriormente, la actora se dirigió al local de la demandada solicitando que, además de los gastos médicos, se le pagaran también la movilización en que había incurrido por lo sucedido y los gastos en remedios, solicitud a la cual accedió la demandada, pero sólo cuando la misma le acompañase las boletas para poder justificar dichos gastos, lo que la actora nunca hizo, haciendo presente que la actora, además de no haber acompañado en autos, boleta o factura alguna de fecha 7 de abril del 2016, que acredite que haya realizado un acto jurídico oneroso que la vincule a la contraria como consumidora aquel día, no ha presentado antecedente fidedigno alguno a los presentes autos, que puedan dar fe ante el Tribunal, para que conforme a las reglas de la sana crítica, pueda llegar al convencimiento de que, a causa de una supuesta negligencia de la empresa ella hubiese sufrido una caída en el local, y haciendo presente también que incluso la demandada, sin reconocer responsabilidad en los hechos, procediendo únicamente de buena fe y por políticas de la empresa, cubrió los gastos médicos de la misma, e incluso cubrió los gastos de movilización, sosteniendo desde el punto de vista del DERECHO que en primer lugar, respecto a las consideraciones de derecho, por concepto de economía procesal solicita al Tribunal tener por íntegra, total y absolutamente reproducidos de forma completa, todos los argumentos de derecho relacionados y expuestos en lo principal de su presentación, asimismo, la demandante añade a las disposiciones legales ya citadas en el acápite de la querella infraccional que corresponden a los artículos 3 letra e), en relación el artículo 12 y 23 de la ley 19.496, que en lo pertinente transcribe, indicando que tal como se señaló en lo principal de este escrito, mal puede la actora invocar las disposiciones legales señaladas, desde que para que se configuren las mismas, primero deberá acreditarle al Tribunal la veracidad de que la demandada le haya ocasionado un riesgo producto de la falta de seguridad en el consumo de bienes y que haya cometido un incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contraídas para con la demandante y en relación al artículo 23, tal como ya se señaló en lo principal de su



escrito, solicita al Tribunal tener a bien considerar, la absoluta improcedencia de la norma invocada, en atención a que la caída de la demandante, fue también atribuible a su imprudencia, sosteniendo respecto DE LOS SUPUESTOS PERJUICIOS DE LA DEMANDANTE que sin perjuicio de lo anterior, y para el improbable caso de que el Tribunal determinase acreditada la efectividad de haber existido relación proveedor-consumidor entre la actora y la demandada, y asimismo, de que la empresa no hubiese cumplido con su deber de seguridad, será de cargo de la demandante acreditar la efectividad de los perjuicios sufridos, refiriendo respecto del Daño Patrimonial ascendente que la demandante solicita que la contraria le indemnice el monto de \$655.600.- por concepto de costo de los traslados desde su domicilio hasta el lugar dónde realizaba terapias kinesiológicas, los gastos en remedios y la pérdida que le significó el no haber trabajado por 20 días, haciendo presente que dicho concepto alegado por la demandante es a todas luces improcedente, dado que no refleja más que el afán de enriquecimiento sin causa que la actora busca a través de su acción, en primer lugar, porque la demandada sin reconocer responsabilidad alguna, y por mera liberalidad, ya desembolsó dinero por los gastos médicos y de movilización, agregando además que en su momento la demandada se encontraba dispuesta a cubrirle también a la demandante la totalidad de los gastos médicos, de remedios y traslados, pero para ello sólo se le solicitó a la demandante que le acreditare dichos costos con las correspondientes boletas para poder justificar los gastos, lo que no sucedió, a pesar de los intentos de la demandada por comunicarse con doña Sabina, haciendo presente también, que en el improbable evento que el Tribunal considerase los dichos de la demandante, el daño en materia contractual queda circunscrito al daño efectivo, real efectivamente experimentado por el patrimonio del acreedor, según se establece en el artículo 1.556 del Código Civil, esto es, al daño emergente y el lucro cesante, precisando al efecto que el Profesor Pablo Rodríguez G. define el daño como "el menoscabo o detrimento real que experimenta el patrimonio del acreedor como consecuencia del incumplimiento de una obligación emanada de un contrato e inejecución de la prestación convenida.", lo que expresa en su obra sobre

Responsabilidad Contractual, página 267, agregando en cuanto a la naturaleza de la acción indemnizatoria, que la acción de indemnización de perjuicios, tiene una naturaleza ESENCIALMENTE reparatoria, tiene como objeto reparar el perjuicio sufrido por el acreedor, señalando que en razón de lo anterior, no puede bajo ningún respecto, ser objeto de una ganancia o utilidad, puesto que su intención per se es restablecer la equivalencia y armonía en las prestaciones y, con ello, el imperio del derecho, siendo del caso indicar que no existe ninguna relación causal entre el monto pretendido y la supuesta infracción de la demandada a la ley del consumidor, sosteniendo la defensa que este requisito de la responsabilidad contractual tiene por objeto establecer que exista una relación de causa a efecto entre el incumplimiento y el daño efectivamente producido, en otras palabras, debe demostrarse que el daño que determina la reparación indemnizatoria tiene como causa INMEDIATA Y NECESARIA EL INCUMPLIMIENTO IMPUTABLE AL DEUDOR, resultando al efecto, que el mismo Profesor Pablo Rodríguez G. hace referencia a Puig Brutau, señalando que "La relación de causalidad es el enlace objetivo entre dos fenómenos, de manera que no sólo sucede uno después del otro, sino que aquel sin éste no se hubiese producido.", de tal suerte, que toda relación jurídica contractual, en caso de verificarse un daño derivado del incumplimiento imputable de una de las partes, debe necesariamente determinarse la relación causal entre el daño producido y la conducta, en tanto que en lo referente al Daño Moral, la cifra demandada por este concepto pone al descubierto la intención de la demandante de lucrar a costa de abusar de las normas que protegen a los consumidores, afectando la credibilidad de los mismos y poniendo en juego la correcta aplicación de las sanciones e indemnizaciones de que deben ser objeto cuando estas correspondan, toda vez que ella no ha acreditado por medio alguno, este supuesto daño moral, ya que respecto a la demanda de \$2.500.000.- por concepto de daño moral, hace presente algunas consideraciones sobre el concepto, naturaleza y características de esta clase de indemnización, argumentando que la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema con fecha 20 de mayo del 2008 en causa Rol 6167-2007 caratulada Claudio Soto Camarena con

1º JUZGADO PENAL LOCAL VALDIVIA
2 AGO. 2017
ES COPIA DEL ORIGINAL

Empresa Car S.A., ya ha determinado que la Ley sobre Protección del Consumidor establece una obligación legal de indemnizar por parte del proveedor del servicio que causa un daño o menoscabo al consumidor, la que se equipara a la responsabilidad contractual, puesto que las partes están ligadas por un contrato de prestación de servicios, agregando que por otro lado, al poseer esta responsabilidad cuya fuente se encuentra en la ley, se aplica subsidiariamente el estatuto de la responsabilidad contractual, quedando regidas por las normas de los artículos 1545 y siguientes del Código Civil, resultando que habiendo establecido que la responsabilidad que establece la Ley sobre Protección del Consumidor es asimilable al estatuto contractual, cabe señalar que el daño moral en esta sede se produce ante el incumplimiento de una obligación que genera un detrimento en el fuero íntimo de la persona, que provoca una lesión a un derecho o a un interés extrapatrimonial, atendiendo a la naturaleza de la obligación y gravedad del menoscabo, en términos concretos, el daño moral es el detrimento que experimenta una persona en su honor, su reputación, su integridad física o psicológica, sus afectos, su estabilidad y unidad familiar, y en general los atributos o cualidades morales, precisando que este daño moral, en el contexto de una responsabilidad de tipo contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que por el solo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley, deba presumirse la existencia de este tipo de daño, consecuentemente, solo es indemnizable el daño moral que se encuentre suficientemente acreditado en el proceso, sosteniendo que la jurisprudencia de la Corte Suprema y Cortes de Apelaciones han establecido los criterios de procedencia del daño moral, en este sentido se ha pronunciado la jurisprudencia al fallar que "Si bien la Ley de Protección al Consumidor permite a los afectados demandar la indemnización del daño moral, no puede entenderse que esta institución tenga características distintas a las que se derivan de la comisión de un delito o cuasidelito. En efecto, el daño moral supone una afrenta a la dignidad de las personas que provoque un estado psicológico deficitario que resienta la capacidad física y/o síquica de manera tal que sus condiciones de vida, luego de un hecho reprochable por

Noveto 7 de p21

parte de un tercero, configuren para el afectado un cambio tal que se evidencian carencias, antes inexistentes" y continúa señalando en la misma sentencia "Naturalmente que un atraso de parte de un comerciante en el cumplimiento de la entrega de un vehículo provoca enojo, malestar, rabia y otras reacciones similares, aun cuando éstas se produzcan, esencialmente, por el impedimento en la ejecución de actividades lúdicas, pero de ahí a concluir que en la especie se ha producido un daño moral, implica desnaturalizar el sentido de esta consecuencia en las personas, que la doctrina y la jurisprudencia se han preocupado de instituir con prudencia, cautela y reserva dadas las dificultades que implica establecer con objetividad su existencia y magnitud, así como el monto de la reparación.", lo que se contiene en Sentencia de Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 15 de noviembre de 2005, ingreso N° 4577-2004, concluyendo la defensa que en virtud de lo expuesto, las pretensiones de la contraparte, en cuanto a obtener una indemnización por concepto de daño moral de \$2.500.000.-, son una muestra clara de la intención y ánimo de la demandante de enriquecerse injustamente a costa de la demandada, bajo el pretexto de una infracción suya a la ley del consumidor, resultando claro que la única motivación de la demandante, es obtener un enriquecimiento sin causa, injusto y absolutamente contrario a derecho, a raíz de un hecho respecto al cual, la demandada no tiene responsabilidad alguna, por lo que de acuerdo a lo expuesto y lo dispuesto en las normas citadas, en especial a la Ley 19.496, solicita al Tribunal tener por contestada la demanda de autos y, en definitiva rechazarla en todas sus partes, con costas. Seguidamente las partes proceden a rendir la prueba que consta en autos.

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que la querellante recurre al Tribunal poniendo en su conocimiento una eventual infracción a la Ley 19.496, por haber sufrido un golpe con una máquina de carga y reposición mientras recorría el local comercial de la querellada en la ciudad de Valdivia el día 7 de abril del 2016 sin que la empresa se haya hecho cargo de las secuelas sufridas por la consumidora.

1º JUZGADO PENAL LOCAL VALDIVIA
22 AGO. 2017
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

SEGUNDO: Que de los escritos, declaraciones y presentaciones de fojas 1 y siguientes, 27, 34, 44 y siguientes y 78 queda en evidencia que ambas partes reconocen la efectividad del hecho su oportunidad y lugar de ocurrencia.

TERCERO: Que no obstante lo anterior, la parte querellada se ampara en la circunstancia que no resulta aplicable la Ley 19.496, por cuanto la querellante no había efectuado adquisiciones al momento de ocurrir el hecho el cual por lo demás sucede por su propia negligencia o descuido.

CUARTO: Que en lo tocante a la inaplicabilidad de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores fundada en el artículo 1 numeral 1 de la Ley referida, resulta ajustado con la realidad el planteamiento de la querellada solo en el aspecto formal toda vez que el hecho ocurre dentro de la sala de ventas mientras la afectada recorría algunos pasillo interiores y previo a llegar al sector de cajas por lo que no es posible amparar la tesis de la defensa en este aspecto toda vez que el golpe produce en la víctima la imposibilidad absoluta de seguir comprando y en consecuencia la configuración de la definición invocada se encuentra en la sola circunstancia que una parte recorre el establecimiento de la otra adquiriendo productos que finalmente se registran y pagan pero el acto jurídico oneroso ya está al aceptar una el precio fijado por la otra.

QUINTO: Que, por su parte, la tesis del descuido resulta descartada por el solo hecho que la práctica de desplazar máquinas de cualquier tipo dentro de la sala de ventas de un supermercado y aún cuando se doten de todas las providencias y cuidados lleva aparejado un riesgo para el consumidor por cuanto lo menos que se puede esperar en un supermercado es que los pasillos se encuentren limpios para la circulación de personas y sin siquiera analizar los riesgos de una ventual evacuación.

SEXTO: Que al efecto confrontando la declaración del testigo Ríos Barrientos plasmada a fojas 78 y siguiente con las fotografías 71, 72 y 73 de autos, se puede concluir que el mayor cuidado aplicado al desplazamiento del funcionario con la máquina de carga y traslado denominada "traspaleta" o "traspaletas" no inhibe el riesgo que tienen los consumidores, empleados y público en general en su tránsito

por los recorridos interiores de la sala de ventas más si se considera que el establecimiento no es una bodega si no que un supermercado alterándose con ello la normativa del artículo 3 letra d) de la Ley 19.497, y en el que se protege la seguridad del consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectar a los consumidores.

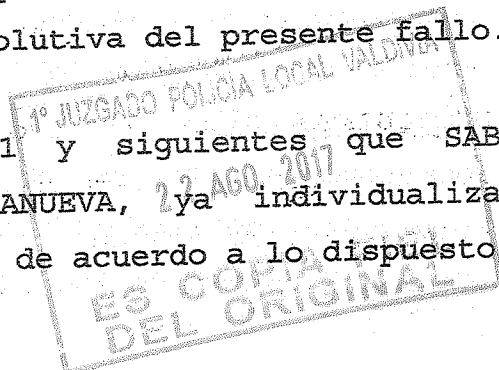
SEPTIMO: Que toda otra circunstancia derivada del hecho resulta totalmente secundaria ya que el golpe se reconoce en su existencia y consecuentemente la eventual caída y posterior aplastamiento de la afectada no elimina la acción principal y determinante en esta causa cuya ocurrencia se encuentra sobradamente probada y reconocida.

OCTAVO: Que conforme lo anterior y desde el punto de vista infraccional, los documentos probatorios acompañados de fojas 7 a 22, 55 a 70 y 74, todas incluidas, analizadas en forma individual y conjuntamente entre sí y con las otras piezas del proceso de acuerdo con las reglas de la sana crítica, no modifican ni alteran lo expresado en los considerando anteriores sobre la forma y circunstancias de ocurrencia del hecho como tampoco lo hace las declaraciones de los testigos Cortez Villanueva y González Porma quienes a pesar de haber sido legalmente examinados y dar razón de sus dichos reconocen no haber presenciado el hecho.

NOVENO: Que no existen otros hechos que considerar y analizados los antecedentes de acuerdo a las normas de la sana crítica, se tiene por establecido que el día 7 de abril del 2016 en circunstancias que la querellante infraccional SABINA GRODOMILDA LEONOR CORTES VILLANUEVA se desplazaba por el interior del local comercial de propiedad de la querellada sufrió un golpe con una máquina de carga y traslado lo que le ocasionó lesiones infringiendo con ello la proveedora lo dispuesto en los artículo 3 letra d) y 23 inciso primero de la Ley 19.496, lo que se sanciona de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 del mismo cuerpo normativo según regulación que se efectuará en la parte resolutive del presente fallo.

EN LO CIVIL.-

DÉCIMO: Que consta a fojas 1 y siguientes que SABINA GRODOMILDA LEONOR CORTES VILLANUEVA, ya individualizada, interpone acción de perjuicios de acuerdo a lo dispuesto en



los artículos 3 letra e y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, en contra de MAYORISTA 10 cuya razón social es SUPER 10 S.A., representado MAIRA BELEN MUNDACA SILVA, ambos ya individualizados, cobrando la cantidad de \$655.600.- por daños patrimoniales desglosados en \$12.600.- de remedios, \$43.000.- en traslados para tratamientos y \$600.000.- por imposibilidad de trabajar, a lo que adiciona \$2.500.000.- de daño moral, resultando un total demandado de \$3.155.600.- y las costa de la causa.

DECIMO PRIMERO: Que conforme lo expresado en el considerando décimo segundo anterior y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 50 A, 50 B y 50 C, todos de la Ley N° 19.496, corresponde a este Tribunal resolver la cuestión civil derivada de la materia puesta en su conocimiento conforme la presentación de fojas 1 y siguiente procediendo a regular los aspectos indemnizatorios según lo que consta en autos.

DECIMO SEGUNDO: Que con lo señalado y establecido precedentemente han quedado desvirtuadas todas y cada una de las alegaciones efectuadas por la defensa en su escrito de contestación de la demanda rolante a fojas 44 y siguientes de autos debiendo entrar el Tribunal a pronunciarse sobre el aspecto dañoso demandado y regularlo según su procedencia.

DÉCIMO TERCERO: Que respecto del daño patrimonial demandado ascendente a \$655.600.- solo se acredita la suma de \$16.260.- resultante de la adición de los documentos acompañados a fojas 55, 55 vuelta y 56 de autos, no existiendo documento alguno que justifique la procedencia del perjuicio demandado en este aspecto, por lo que solo se accederá a dicha suma.

DECIMO CUARTO: Que sin perjuicio de lo anterior resulta evidente el daño moral ocasionado a la parte demandante con la grave infracción y falta de cuidado cometida de acuerdo a lo expresado en los considerandos precedentes por lo que como corolario de lo anterior y teniendo en consideración la falta en la que ha incurrido la demandada, se accederá al pago de la indemnización moral requerida debidamente regulado toda vez que resulta a todas luces reprochable que un cliente que se desplaza dentro de la sala de ventas no puede estar expuesto a riesgos que embaracen su salud de cualquier modo.

DÉCIMO QUINTO: Que a mayor abundamiento, las molestias ocasionadas por la demandada con su accionar deben ser reparadas patrimonialmente en la forma regulada por el Tribunal dentro de los términos demandados.

Y vistos además, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 23 inciso primero, 24, 26, 27, 50-A, 50-B y 50-G de la Ley 19.496, Ley 18.287.- y Ley 15.231.-, se declara:

1.- Que se acoge la querella infraccional interpuesta por SABINA GRODOMILDA LEONOR CORTES VILLANUEVA, en contra de MAYORISTA 10 cuya razón social es SUPER 10 S.A., representado MAIRA BELEN MUNDACA SILVA, todos ya individualizados, y se condena a esta última al pago de una multa a beneficio Fiscal equivalente a diez Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.), por su valor a la fecha de pago efectivo, por la responsabilidad que le cabe en el golpe sufrido al interior de la sala de ventas por la querellante infraccional, infringiendo con ello la querellada lo prevenido en los artículos 3 letra d) y 23 inciso primero, ambos sancionados en el artículo 24 de la Ley 19.496.-, tomando el hecho como una sola infracción.

2.- Que se acoge con costas la demanda de indemnización de perjuicios deducida junto con la denuncia por SABINA GRODOMILDA LEONOR CORTES VILLANUEVA, en contra de MAYORISTA 10 cuya razón social es SUPER 10 S.A., representado MAIRA BELEN MUNDACA SILVA, todos ya individualizados, y se condena a la demandada a pagar a la actora la suma de dieciséis mil doscientos sesenta pesos (\$16.260.-) por concepto de daño patrimonial y un millón de pesos (\$1.000.000.-) por daño moral, esto es, la cantidad total de un millón dieciséis mil doscientos sesenta pesos (1.016.260.-), originado en las lesiones y molestias causadas a la parte demandante al desplazar elementos y maquinarias que afectaron la integridad física de la demandante, suma que será reajustada conforme lo dispone el artículo 27 de la Ley 19.496.-

Si la condenada al pago de la multa no la enterara dentro del plazo legal, se despachará orden de arresto en contra de su representante individualizado en autos, y le servirá por vía de sustitución y apremio, reclusión en la forma establecida en el artículo 23 de la Ley 18.287.

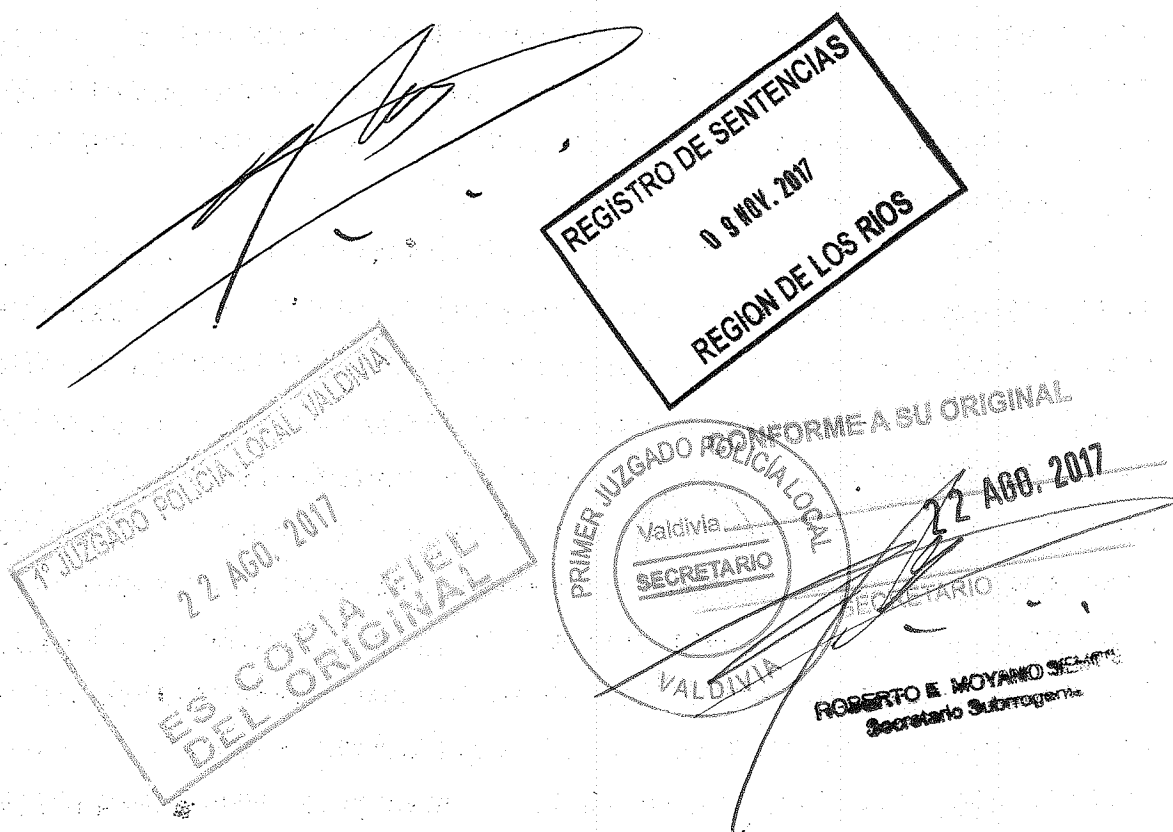
Cítese a la representante de la querellada para notificarse de la sentencia de autos bajo apercibimiento de arresto.

1º JUZGADO POLICIAL LOCAL ALCALDIA
22 AGO. 2017
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

Anótese, notifíquese, dése orden de ingreso a Tesorería y archívese oportunamente. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol 3883-16-1.-

Pronunciada por don Pablo Andrés Castro Jara, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza don Roberto Moyano Sempe, Secretario Subrogante.



reservar notul, 17 Agosto

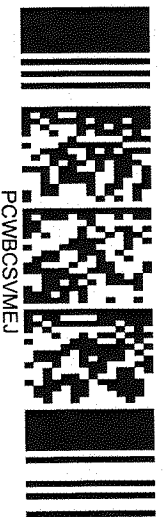
Valdivia, trece de octubre de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha catorce de julio de dos mil diecisiete, escrita de fojas 84 a 94 vuelta.

Regístrese y devuélvase.

N°Crimen-226-2017.



Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministro Sr. **MARIO JULIO KOMPATZKI CONTRERAS**, Ministro Interino Sr. **FERNANDO LEÓN RAMÍREZ** y Abogado Integrante Sr. **JUAN CARLOS VIDAL ETCHEVERRY**.
Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, trece de octubre de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

MARIO JULIO KOMPATZKI
CONTRERAS
Ministro
Fecha: 13/10/2017 11:29:33

Fernando Leon Ramirez
Ministro
Fecha: 13/10/2017 11:29:33

Juan Carlos Vidal Etcheverry
Abogado
Fecha: 13/10/2017 11:29:34



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Valdivia integrada por los Ministros (as) Mario Julio Kompatzki C., Fernando Leon R. y Abogado Integrante Juan Carlos Vidal E. Valdivia, trece de octubre de dos mil diecisiete.

En Valdivia, a trece de octubre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

