

000159

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA:	19 MAR 2018
HORA:	11:30
QUIEN RECIBE:	P. Zaccari

Of. N° 1008

Osorno, 14 de Marzo del 2018.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia, dictada en causa rol N° 8569-17(VM) por infracción a Ley de Protección del Consumidor, caratulada "Gómez c/ Alimentos Pamfer Ltda" Causa no apelada.

Saluda atentamente a Ud.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE.

Juez Subrogante.

VÍCTOR MATUS TRIVIÑO.

Secretario Subrogante.



AL

SERNAC DÉCIMA REGIÓN DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT

Cereceda J. M. - 42 -



Osorno, veintiséis de Enero del dos mil dieciocho.

VISTOS: A fs. 1 y sgtes., doña Andrea Leticia Gómez Soto, empleado público, domiciliada en pasaje Alfalfal 526, Ovejería Alto, Osorno, interpone querrela infraccional y demanda civil en contra de Alimenticios Panfer Ltda, representado por su gerente general don Fernando Ferrada Oyarzo, ambos domiciliados en Panadería Galaz, calle Cochrane N° 1000, Osorno, por los hechos que expone: El 31 de Agosto concurre a comprar a la panadería Galaz a eso de las 18:30 horas, al entrar a ese recinto sufrió una caída ya que el piso se encontraba todo mojado, sin que existiera una señal que advirtiera de esto, golpeandose fuertemente en el costado derecho de su cuerpo, incluyendo el brazo, torciéndose el pie donde ya había tenido un esguince, quedando resentido. Se percató que estaban secando con un paño húmedo dicho lugar, mirando en todas direcciones por si la señal estaba en otro lugar, no había ninguna señalética de piso mojado, y solo después de su caída el trabajador que atiende ahí puso aserrín, después se cambió de ropa y se retiró del local sin siquiera preguntarle como se sentía, nadie del local la ayudó, solo mirando, sin prestarle auxilio o preguntar como se encontraba. Un caballero que estaba en la fila se acercó a auxiliarla, lo que debería estar registrado en las cámaras del local. Ninguno de los trabajadores del local hizo nada por ayudarla. Ella llamó directo a su jefe directo para contarle lo que le había pasado y a su hermana por si andaba cerca para que la acompañe. Pidió el libro de reclamo y una señora que atiende en la caja dijo que no tenían y que se dirigió a ella con un trato muy descortés. Estuvo como media hora esperando que alguien la ayudara. La señora de la caja me dijo que porque no me iba y que la deje trabajar tranquila. En ese momento se retiró por sus propios medios y le vino la reacción del llanto, no se olvida de la vergüenza, dolor y rabia y que como consumidora el trato iba a ser diferente. Nunca más volvió a comprar a ese lugar, tomó dos fotos, tiene boleta y certificado médico de la visita del doctor los días siguientes. Solicité por el Sernac una respuesta de la empresa, quien ni siquiera preguntó a sus empleados lo que había ocurrido, evadiendo toda responsabilidad y denotando que ella estaba mintiendo. Se siente vulnerada en sus derechos como consumidora, se siente humillada como persona al recibir ese trato, ni siquiera una disculpa por el mal rato sufrido. Al tenor de los hechos se configuran infracciones a la Ley 19.496, porque sus derechos fueron vulnerados porque no le prestaron la atención adecuada, sino que también por no tener señalizado el piso resbaloso o

Ceude y nes - 43 -

secarlo inmediatamente para evitar accidentes. En mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley 18.287, ruego a Ss. tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el art. 24 de la Ley 19.496., con costas.

Andrea Leticia Gómez Soto, ya individualizada, quien en virtud de lo dispuesto en los arts., 3° e), 50ª), b) y c) de Ley 19.496., viene en deducir demanda de indemnización de perjuicios en contra de don Fernando Ferrada Oyarzo, domiciliado en Panadería Galaz, calle Cochrane N° 1000, representada por su gerente general y que en virtud de economía procesal, da por enteramente reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de la presentación. Solicita una indemnización de carácter civil que contemple el daño material y daño moral sufrido, ascendentes a \$ 500.000. Antecedentes de derecho. Conforme con lo dispuesto en el art. 3° de Ley 19.496. Atendidas las disposiciones legales citadas, ruego a Ss. tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de Alimenticios Panfer Ltda, representada por Fernando Ferrada Oyarzo, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de \$ 500.000 o la suma que Ss. estime conforme a derecho, más intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

A fs. 27 y sgtes. La parte querrelada y demanda contesta querrela infraccional y demanda civil. Contestando la querrela expresa: que no es efectivo que el día y hora se haya producido un accidente en el local denunciado. Tal como consta de los documentos acompañados. Cuando la demandante solicitó la intervención del Sernac, el representante legal de la empresa negó rotundamente los hechos. La empresa cuenta con protocolo de emergencias, en el cual, en primer lugar, prestar auxilio a la víctima y posteriormente dar aviso a las autoridades correspondientes, a fin de que sea atendida la emergencia por los organismos especializados. Internamente se debe dar aviso a la administradora del local, quien de inmediato toma contacto con el representante legal y proceden a evaluar la situación. De todo se toma nota y registro. Como no hubo accidente ese día, nada de esto se hizo. Se puede afirmar categóricamente que nada de lo relatado en la querrela infraccional ocurrió. El 31 de Agosto había temporal con gran cantidad de lluvias y que para evitar accidentes dentro

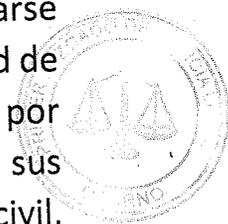


del local el querellado encarga a sus dependientes la limpieza constante del suelo y con prohibición de que los consumidores entren con paraguas para evitar que el suelo se moje y aun cuando no es exigido por ninguna autoridad, procede a regar aserrín en la entrada. La superficie del piso interior de la panadería se encontraba en perfectas condiciones y no estaba húmedo y que no es menester tomar resguardo, puesto que se trató de un hecho fortuito, si efectivamente ocurrió, lo fue fuera del local. Por esa razón tanto la querrela como la demanda deberán rechazarse por no configurarse los elementos jurídicamente necesarios para establecer responsabilidad de la parte querellada. En mérito de lo expuesto a Ss. ruego se sirva tener por contestada querrela infracciones y en definitiva rechazarla en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Contestando demanda civil, expresa: que solicita al Tribunal se rechace en todas sus partes, con costas subsidiariamente, en el hipotético evento de ser acogida, reducir drásticamente el monto de los daños demandados. La demanda civil debe ser rechazada de plano, con costas, como consecuencia de absolver al demandado civil de acuerdo a los fundamentos expuestos al contestar la querrela. En cuanto a los perjuicios, los supuestos daños que se demandan no son indemnizables porque no han sido causados precisa y necesariamente por un hecho ilícito de la parte querellada. Categóricamente señala la existencia de los daños y perjuicios que se cobran, niega su cuantificación. No hubo dolo ni culpa. Para el eventual caso que se llegare a determinar que los supuestos daños se generaron por la conducta culpable de la demandada opone la excepción del art. 2330 del Código Civil. En subsidio de lo anterior solicita se rebajen al mínimo las indemnizaciones.

A fs. 34, se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, doña Andrea Leticia Gómez Soto y de la parte querellada y demandada civil, representada por la abogada doña Paula Daniela Catalán Pérez. Comparecen además dos testigos de la parte querellada y demandada civil, quienes prestaron declaración al tenor de los puntos de prueba, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse.

A fs. 37 de oficio a Alimentos Panfer Ltda., para que remitan el video de grabación del día 31 de Agosto del 2017.

A fs. 38 Alimentos Panfer Ltda., dá respuesta al oficio solicitado.



Leandro Jara - 45-

A fs.40, con fecha 15 de Enero del 2018, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, no se ha logrado acreditar la efectividad de los hechos expuestos por la querellante y demandante civil en cuanto a las lesiones que denuncia y que habrían ocurrido al interior de la Panadería Galaz ubicada en calle Cochrane N° 1000, de la ciudad de Osorno.

SEGUNDO: Que, en virtud de lo anterior, no se dará lugar a la acción infraccional de fs. 1 y siguientes.

TERCERO: Que la parte demandante civil de doña Andrea Leticia Gómez Soto, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Alimenticios Panfer Ltda., reclamando la suma de \$ 500.000, por concepto de daño material y daño moral, más los intereses y reajustes

CUARTO: Que, al no haberse dado lugar a la acción infraccional, no se dará lugar a la demanda civil del primer otrosí de fs. 1 y siguientes, debiendo cada parte pagar sus costas.

QUINTO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el art. 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 1,2,3 letra e), 4, 12, 15, 16, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

A)NO HA LUGAR a la denuncia de lo principal de fs. 1 y siguientes, interpuesta por doña **ANDREA LETICIA GÓMEZ SOTO**, en contra de **ALIMENTICIOS PANFER LTDA.**

B)NO HA LUGAR a la demanda civil, del primer otrosí de fs. 1 y siguientes, interpuesta por doña **ANDREA LETICIA GÓMEZ SOTO**, en contra de **ALIMENTICIOS PANFER LTDA.**

C) Cada parte pagará sus costas

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N° 8569-17.



[Handwritten signature]

Cuenta de ses - 46 -

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**. Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Rubén Marcos Sepúlveda Andrade. Secretario Abogado.

