

1/10 venta jueves 9

Rol 5.962-4/2015

Santiago, a veintidós de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

El parte policial de fs. 1 y siguientes, N° 694, de fecha 10 de marzo de 2015 ante la Tercera Comisaría de Carabineros de Santiago, por el cual se pone en conocimiento de este Tribunal, el hecho de haberse presentado ante personal de esa unidad policial don **RAIMUNDO ENRIQUE VARGAS VALDÉS**, cédula nacional de identidad N° 86430118, domiciliado en Nueva San Martín N° 1490 departamento 311, de la comuna de Santiago, dando cuenta del accidente sufrido por su madre, **YOLANDA DEL CARMEN VALDÉS ZAMBRANO**, cédula nacional de identidad N° 4.015.846-4, del mismo domicilio que el primero dando cuenta del accidente sufrido por ésta en el Supermercado Santa Isabel ubicado en la Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, de la misma comuna de Santiago, mientras se encontraba sentada en uno de los sillones de la sala de espera cayó sobre su cabeza un pendón o letrero de aviso, compuesto de metal y tela, provocándole lesiones, debiendo ser trasladada a la Mutual de Seguridad a fin de examinarla, diagnosticándosele una contusión craneana.

Declaración indagatoria de fs. 7 prestada por RAIMUNDO ENRIQUE VARGAS VALDÉS, cédula nacional de identidad número 8.643.011-8, empleado, domiciliado en Pasaje Nueva San Martín 1490 departamento 311, comuna de Santiago, quien expone que su madre YOLANDA VALDÉS ZAMBRANO no se encuentra bien de salud, sufriendo de cefaleas, trastornos del sueño y crisis de pánico, como producto del accidente ocurrido en el interior del Supermercado Santa Isabel de Alameda con Amunátegui. El compareciente solicita se oficie al Servicio Médico Legal a fin que éste emita informes de lesiones físicas y psicológicas a fin de entablar acciones judiciales contra el proveedor denunciado.

Informe médico legal evacuado a fs. 10 por el Departamento de Clínica del Servicio Médico Legal respecto del examen practicado a doña Yolanda del Carmen Valdés Zambrano, documento en que se señalan hechos que dieron origen a las lesiones referidas, agregando que del examen practicado no presenta lesiones visibles al momento del examen. Se establece como conclusión que aquéllas tienen el carácter de leves, que suelen sanar en 12 a 14 días, con igual tiempo de incapacidad. D

Informe de fs. 12 a 18 evacuado por Servicio Médico Legal acerca de las facultades mentales de la paciente Yolanda del Carmen Valdés Zambrano, en el que se manifiesta como conclusión que, por la evaluación que se le practicó, es posible concluir que presenta estrés post traumático secundario al accidente sufrido con fecha 9 de marzo de 2015, además de molestias cervicales y cefalea. En el mismo informe se relata con detalle el accidente que sufrió la paciente según lo expuesto por ella ante facultativos de ese servicio, se señala que fue el día 9 de marzo de 2015, refiere que ella fue a comprar al Supermercado Santa Isabel ubicado en San Martín con Alameda, y mientras esperaba para utilizar un cajero automático que allí se encuentra, se sentó en un sillón ubicado en el pasillo de acceso por el mismo supermercado, sin advertir que detrás había un cartel afirmado con un fierro y una lata; al parecer una persona pasó con un carro pasando a llevar el letrero, el que cayó sobre su cabeza; vio que se juntó mucha gente, entre ellos personal del supermercado, y una persona que se identificó como jefa la llevó caminando a su departamento, trasladándola luego a la Mutual de Seguridad, donde la examinaron haciéndole radiografías y scanner; a ese recinto la fue a buscar su hija; pese a que le dijeron que no tenía nada sí tenía dolor de cabeza y en partes del cuello, los que persistieron durante un tiempo; además sufrió trastornos del sueño, durmiendo poco en las noches, y crisis de pánico, lo que se manifiesta en que anda asustada y evita salir sola.

Libelo de fs. 26 y siguientes, modificado a fs. 32, en lo principal del cual doña CECILIA LORA MARÍN, apoderada de doña YOLANDA DEL CARMEN VALDÉS ZAMBRANO, ya individualizada, deduce querrela contravencional contra de SUPERMERCADOS SANTA ISABEL, representada en conformidad al artículo 50

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

23 NOV 2017

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

letras c) y d) de la Ley 19.496 por don Fernando Ahumada Jiménez, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins número 1449, comuna de Santiago, proveedor que infringió diversas normas de dicha Ley, fundada, en suma, en que el día 9 de marzo de 2015, aproximadamente a las 13:30 horas, la denunciante acudió hasta el supermercado Santa Isabel ubicado en San Martín con Alameda, y mientras esperaba a que su arrendatario efectuara un depósito en su cuenta, se sentó en un sillón que se encuentra en el interior del local; mientras se encontraba sentada, una persona que pasaba por detrás del sillón con un carro golpeó un pendón de publicidad, el que cayó sobre su cabeza sin que ella pudiera evitarlo, dado que ese objeto se encontraba a sus espaldas; al impactarla el pendón, ella cayó al piso inconsciente, perdiendo su audifono, el que al romperse resultó inutilizado; al reincorporarse, entre quienes le rodeaban, se presentó una persona quien le dijo era una de las jefas del supermercado y le preguntó la ubicación de su domicilio, llevándola caminando hasta él; posteriormente, desde el mismo local, llegaron otras personas que la condujeron hasta la mutual de seguridad, donde permaneció, según su relato, casi ocho horas, en ese lugar le hicieron radiografías y scanner, y como único medicamento se le administró una pastilla para evitar vomitar. El día 6 de abril del mismo año, la Sra. Valdés concurrió al Servicio Médico Legal, organismo que diagnosticó sus lesiones como leves, sin embargo, los dolores en su cabeza y cuello se mantuvieron por meses, lo que atribuye a que padece de hipertensión y diabetes, además de haber sido objeto de una intervención quirúrgica cerebral en una fecha que no determina, a todo ello agrega que sufre de estrés post traumático y crisis de pánico. Afirma la querellante que Supermercados Santa Isabel no tomó los resguardos y medidas de seguridad mínimas necesarias para evitar un accidente como el que sufrió al haber ubicado en un lugar de alto tránsito un objeto como un pendón publicitario metálico, cerca de asientos de descanso en el interior de las instalaciones; a lo expuesto suma el hecho que el personal encargado del local no llamó ni recurrió a personal especializado de salud para tomar las debidas medidas de resguardo una vez ocurrido el accidente, obligando a la víctima a levantarse y a llegar hasta su domicilio por sus propios medios, sin que se manifestaran actos indemnizatorios respecto de las lesiones sufridas ni de los daños patrimoniales y morales.

En cuanto al Derecho, la querellante sostiene que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley 19.496, específicamente en sus letras d), en cuanto a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el deber de evitar riesgos que puedan afectar al consumidor; y e), en cuanto al derecho a la reparación e indemnización adecuadas y oportunas de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Demanda del primer otrosí del mismo libelo de fs. 26 y siguientes, modificada a fs. 34, deducida por la querellante doña YOLANDA DEL CARMEN VALDÉS ZAMBRANO, ya individualizada, contra SUPERMERCADOS SANTA ISABEL, representada en conformidad al artículo 50 letras b) y c) de la Ley 19.496 por don Fernando Ahumada Jiménez, ya singularizado más arriba se funda, en suma, en los mismos antecedentes de hecho y derecho que señaló en querrela de lo principal, los cuales da por reproducidos, y en las infracciones cometidas por la sociedad querrellada, que le ha ocasionado perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, los que hace consistir en:

- a) Daño Emergente, producto de las lesiones sufridas por las que ha debido acudir a médicos y efectuarse diversos exámenes, más la pérdida de su audifono, el que dada su condición y edad considera de gran importancia, daños que son valuados en la suma de \$ 1.500.000.- (un millón quinientos mil pesos), los que desglosa en las cantidades de \$ 1.200.000 como costo del audifono y \$ 300.000 por gastos médicos.
- b) Daño Moral, como consecuencia del estrés post traumático manifestado en crisis de pánico, diagnosticadas por el Servicio Médico Legal, lo que ha provocado que no pueda salir sola a la calle, además de molestias cervicales, cefaleas, depresión y sentimientos de inseguridad, todo lo que es valuado en la suma de \$ 5.000.000.- (cinco millones de pesos).

Solicita se tenga por interpuesta su demanda contra el proveedor Supermercados Santa Isabel S.A. por la suma total de \$ 6.500.000.- (seis millones quinientos mil pesos), o la suma que este tribunal estime conforme a derecho, más

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
73 NOV 2017

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

los reajustes e intereses que se devenguen desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 56 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba, celebrado con la asistencia de doña Cecilia Lora Marín por la querellante y demandante y en rebeldía de la querellada y demandada; aquélla rinde prueba documental consistente en: informe médico legal de fs. 10, ya agregado a los autos, y documentos rolantes de fs. 37 a 55, consistentes estos en: i) Boletos emitidos por taxímetros de diferentes vehículos de alquiler en original y fotocopias (fs. 38 y 39); ii) Copias de bonos de atención médica y copias de exámenes médicos de la querellante (fs. 39 a 51); iii) Presupuesto de audífono biofono retro marca Siemens digital, señalado como similar al que la querellante y demandante usaba al momento del accidente investigado, avaluado en la suma de \$ 925.000 (fs. 52 y 53); iv) Copia de receta extendida a nombre de la querellante, en la que se le diagnostica presbiacusia severa y se indica uso de audífono digital para el oído derecho (fs. 54), y v) Copia de boleta de compra de pilas para audífonos, emitida por la empresa comercializadora de audífonos Gaes S.A. (fs. 55); todos los documentos fueron acompañados con citación de la querellada y demandada, sin ser objetados por ésta.

La parte querellante y demandante rinde además prueba testimonial consistente en la declaración del testigo Moisés Alejandro Lobos Maya, quien, debidamente juramentado, expuso, en suma, que no recuerda la fecha exacta de los hechos, fue hace mucho tiempo, como a las 14 horas, estaba en patio de comidas frente de un hall del Santa Isabel ubicado en comunidad Santiago Dpwn Town, subterráneo, estaba sentado mirando hacia el supermercado y vi pasar a una señora que venía del cajero y se sentó en uno de los sillones que están fuera del supermercado, pasaba mucha gente detrás del sillón, había un letrero en L donde ponen avisos del supermercado, como pasaba mucha gente, el letrero vibraba, pasó una señora con un carro lleno y a los segundos se cae el letrero con fierro y todo golpeando a la señora, que se llama Yola, en la cabeza, ella grita, personas se juntaron en el lugar. Él se paró a verla, tenía un golpe fuerte en la cabeza, como a los 10 minutos llegaron promotoras y cajeras del supermercado a verla, nunca un jefe, la señora perdió su audífono, estaba roto en el suelo, dos niñas del supermercado llevaron a la señora a su casa, a los 2 meses se encontró con ella y le dijo que el supermercado no le había pagado nada, ahí se ofreció de testigo.

A fs. 64 rola acta de inspección ocular del Tribunal, realizada a petición de la parte querellante y demandante en el local del proveedor denunciado en que se produjo el accidente que se investiga, en ella se describe parte de las instalaciones que se ubican cerca del acceso reconociéndose la existencia de sillones o poltronas, apegadas a una división de cierre o separación con la sección de Atención al Cliente, frente a esta sala de estar se encuentra un cajero automático no se visualiza ningún pendón, solo 2 letreros de fierro tipo tijeras con publicidad del supermercado, entre las poltronas y el cajero se desplazan las personas hacia la salida y el interior del recinto

Escrito de fs. 73 y siguientes presentado por don Rodrigo Trucco Fuenzalida, en representación de la querellada y demandada CENCOSUD RETAIL S.A., razón social correspondiente a la querellada y demandada Supermercados Santa Isabel, en lo principal del cual hace presente diversas alegaciones acerca de la querrela infraccional de autos y formula excepciones de prescripción e incompetencia, de todo ello sólo se admite a tramitación a fs. 89 las alegaciones sobre prescripción e incompetencia, de las cuales se concede traslado a la querellante y demandante. Las alegaciones formuladas en el otrosí respecto de la demanda civil fueron desechadas de plano por su extemporaneidad al constituir una contestación de la demanda. Dicho apoderado funda la prescripción en que la actora señala que el hecho objeto de la querrela ocurrió el día 9 de marzo de 2015 y que presentó o ejerció sus derechos recién el día 1 de octubre de 2015, de lo que deduce que las habría presentado después de transcurrido el plazo de seis meses que contempla el artículo 26 de la Ley de Protección al Consumidor. En cuanto a la incompetencia del tribunal para conocer los hechos denunciados, afirma la defensa que éstos se refieren a una supuesta responsabilidad extracontractual cuyo conocimiento corresponde a la justicia ordinaria, al efecto, citando jurisprudencia de otro tribunal, afirma que la obligación del proveedor de brindar seguridad a los consumidores está referida a la oferta de bienes o servicios en cuanto no pongan en riesgo la salud del consumidor, que constituiría un requisito de la esencia como

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
23 NOV 2014

Stgo,
SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

vínculo jurídico necesario y habilitante para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496, el que se esté "en presencia de un proveedor, de un comprador, de la venta de un bien o la prestación de un servicio", y que el artículo 1° de la Ley 19.496, al referirse a las relaciones entre proveedores y consumidores, entiende a estos últimos como "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios", por lo que necesariamente debe excluirse la situación de la querellante de cualquier hipótesis infraccional, dado que no acreditó ante el Tribunal su calidad de consumidora, ni tampoco que se cometiera una infracción a la seguridad en el consumo de los bienes que la querellada comercializa, que se adquieran en el interior del establecimiento comercial. Concluye expresando que la querellante no ha acreditado la existencia de infracción alguna a la seguridad en el consumo que le permita accionar en este procedimiento, atribuyendo la causa directa de las lesiones a la intervención de un tercero que habría golpeado el péndón que cayó sobre ella, por lo que no existiría así relación causal entre la querellada y los hechos que se describen.

A fs. 87 rola informe de un audioprotesista acerca del estado del biofono retroauricular marca Siemens, de propiedad de la querellante, en el que se determina que el aparato no es susceptible de reparación por daños en partes fundamentales, informe que se tuvo por acompañado con citación, sin que haya sido objetado; los restos del aparato fueron guardados en la custodia del Tribunal.

A fs. 90 rola escrito de la apoderado de la querellante y demandante evacuando el traslado conferido a fs. 89 respecto de las excepciones de prescripción e incompetencia planteadas por su contraparte, las cuales solicita sean rechazadas; en cuanto a la excepción de prescripción expone que la denuncia fue interpuesta dentro del plazo de seis meses desde los hechos investigados; agrega que solicitó la notificación de las acciones a la contraparte y se adjuntó el informe médico legal; considera que no es posible plantear una discusión en torno a la validez de la acción infraccional centrándola en si el plazo de prescripción se interrumpe con la interposición de la denuncia o con la notificación de la querrela y demanda, infracción de la que el proveedor necesariamente estaba en conocimiento, toda vez que se ofreció a la denunciante una suma de dinero a título de indemnización; afirma que la declaración de prescripción constituye una sanción para el titular de un derecho que ha permanecido inactivo, situación que no se configura desde que interpuso su denuncia dentro del término legal.

En cuanto a la excepción de incompetencia, la parte querellante y demandante plantea que esa alegación de la querellada sólo pretende la dilación del proceso a fin de evitar asumir su responsabilidad, que la distribución de mobiliario en el interior del local del proveedor sólo fue modificada después del accidente descrito en estos autos, y que no resulta posible atribuir a la actividad de un tercero la producción de las lesiones sufridas, sino que por el contrario, la forma de distribución del mobiliario y la publicidad en el interior del local fue el hecho determinante en la dificultad para la libre circulación de los clientes, lo que terminó en el acaecimiento del accidente ya reseñado; agrega que la aplicación del artículo 3° en sus letras d) y e) de la Ley 19.496 obligaba al proveedor denunciado, como parte de los servicios que ofrece, mantener condiciones suficientes para resguardar la seguridad de sus clientes, toda vez que adecuó sus instalaciones para que los consumidores no sólo pudieran extraer dinero de un cajero automático, sino que además mantenerse en sus instalaciones antes de comprar productos y hacer abandono del recinto, esas obligaciones, sostiene, conforman el deber de indemnizar incluso por daño moral; la querellada incurrió en falta de cuidado en prestar servicios, falta de diligencia en la distribución de la publicidad y omisión culpable, constituida por la forma temeraria en que dispuso los elementos de mobiliario.

A fs. 93 rola el decreto que dispuso que las excepciones serían resueltas en definitiva y los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

A.- SOBRE LA EXCEPCION DE PRESCRIPCION ALEGADA POR LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA:

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
23 NOV 2017
Stgo,
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Varela y sed 96

1º) Que la parte querellada de Cencosud S.A. o Supermercados Santa Isabel ha alegado la prescripción de las acciones de la actora fundado en que entre la ocurrencia de los hechos -9 de marzo de 2015- y la fecha de presentación de la querrela infraccional y demanda civil -1 de octubre de 2015 -, transcurrieron más de seis meses, que es el plazo de prescripción establecido en el art. 26 de la Ley Nº 19.496,

2º) Que, conforme a la norma citada, para determinar si operó la prescripción de la acción contravencional ejercida por la querellante, es menester determinar si se interpuso denuncia, querrela o demanda antes de que se cumplieran 6 meses desde el 9 de marzo de 2015, fecha en que las partes están contestes se produjo el hecho de las lesiones que sufrió la querellante YOLANDA DEL CARMEN VALDÉS ZAMBRANO; al efecto cabe consignar que efectivamente el libelo de querrela infraccional y demanda civil de fs. 26 y siguientes, fue ingresado al tribunal el día 1 de octubre de 2015, sin embargo, la acción infraccional ya se había iniciado con la interposición de la denuncia ante la autoridad policial a las 4:21 hrs del día 10 de marzo del año 2015, esto es al día siguiente de los hechos que se denuncian, según da cuenta el parte policial de fs. 1 y siguientes, el cual, como consta de timbre de fs. 1, fue presentado ante este juzgado competente el mismo 10 de marzo, lo cual, conforme al 54 de la Ley Nº 15.231 y 26 aludido, determina que la acción infraccional fue interrumpida dentro del plazo legal al ingresar denuncia ante este tribunal antes de seis meses desde ocurridos los hechos, dándose inicio al presente juicio el 10 de marzo de 2015, no siendo relevante para el plazo de prescripción de la acción civil y de la infraccional el libelo de querrela y demanda de fs. 26, ejercidas válidamente una vez ya interrumpida la prescripción de la acción infraccional, por lo que la excepción de prescripción será rechazada.

B.- SOBRE LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA ALEGADA POR A PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA :

3º) Que la parte querellada de Cencosud S.A. o Supermercados Santa Isabel alega incompetencia del tribunal para conocer, tramitar y juzgar los hechos en que se funda la denuncia infraccional de autos, fundándose en que aquéllos son propios de responsabilidad extracontractual y, por ello, de conocimiento de la justicia ordinaria, por cuanto la querellante no tendría la calidad de consumidora respecto del establecimiento, dado que no adquirió ninguno de los productos que allí se ofrece a la venta, sino que solamente utilizó parte de las instalaciones del supermercado en donde se produjo el accidente que le causó las lesiones, accidente que, por lo demás, atribuye a la acción de un tercero que no especifica ni cuya intervención no acredita, negando la existencia de una relación causal que ligue a la denunciada con los hechos que produjeron las lesiones; concluye su argumentación expresando que el fundamento de las acciones intentadas no tiene origen en un conflicto entre consumidor y proveedor - que permitiría la intervención de esta judicatura -, en cuanto no se reconoce a las partes tales calidades, añadiendo que la denunciante no acredita la existencia de una infracción a la seguridad en el consumo, por lo que, además, el proveedor denunciado carecería de responsabilidad.

4º) Que al evacuar el traslado conferido respecto de esta excepción la parte querellante señala que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3º de la Ley 19.496, el proveedor estaba obligado a ofrecer sus servicios en condiciones de seguridad desde el momento en que adecuó sus instalaciones para que un consumidor pudiera ejecutar diferentes acciones, como sacar dinero (desde un cajero automático que allí se encuentra), mantenerse en espera dentro de local, hasta comprar y hacer abandono del recinto, ese deber que fue infringido por la querellada, dado que actuó con negligencia en la distribución o emplazamiento de su publicidad y su mobiliario, lo que provocó el accidente.

5º) Que en consecuencia, el núcleo de lo debatido en la excepción de incompetencia consiste en saber si la querellante tenía o no la calidad de consumidora respecto de la querellada al tiempo de suceder los hechos que terminaron por provocar las lesiones referidas en la querrela. A este respecto resulta útil acotar que, desde hace mucho tiempo, tanto la doctrina como la jurisprudencia ha estado de acuerdo en que la ciudadanía plena no sólo depende de una adecuada protección y garantía de los derechos políticos, ejercidos a través del sistema democrático, sino que se hace indispensable una adecuada protección y garantía de

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo., 23 NOV 2011

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

los derechos económicos, desde los que fluye el basamento de la existencia de los derechos de los consumidores, entre los cuales se encuentra la seguridad en el consumo. En esta línea argumental y como un aporte que enriquece la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores, se encuentra la sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco de 8 de julio de 2014, Rol P. Local N° 61-2014, redactada por S.S. el ministro Alvaro Mesa, que declara que es consumidor, para los efectos de la Ley N° 19.496 un niño que fue golpeado por la caída de una reja existente en el perímetro exterior del estacionamiento de un supermercado, aunque él no haya consumido bienes ni servicios en éste; esta sentenciadora hace especialmente suyos en la fundamentación de la presente sentencia los considerandos cuarto y quinto de dicho fallo, que son del siguiente tenor:

“CUARTO:El Profesor Rodrigo Momberg, explica que una parte de la doctrina considera que existe una noción más amplia de consumidor que coincide en gran medida con la noción de cliente, que se asocia a un concepto amplio de consumidor. Esta noción incluye justamente a todos quienes contratan con un proveedor para adquirir los bienes o servicios que ofrece, ya sea que se busque la satisfacción de necesidades privadas o familiares o se haga dentro del giro de sus negocios. Se ha definido también al consumidor en cuanto cliente como cualquier persona que interviene en relaciones jurídicas situado en la posición de demanda en un hipotético y convencional vínculo con el titular de la oferta. (Momberg Uribe, Rodrigo. Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Rev. Derecho (Valdivia) [online]. 2004, vol.17). Por su parte el autor Gonzalo Cortés Matcovich explica que en general se habla de consumidor para referirse tanto al consumidor en sentido estricto, esto es a la persona individual que adquiere bienes y productos, como para aludir al usuario, es decir aquel que requiere servicios. Expone que en un principio se aludió a la persona individual que adquiere productos para satisfacer sus necesidades básicas, más tarde este criterio se extendió a todo lo que fuera adquisición de bienes, fueran o no esenciales, consumibles o no y a los usuarios de servicios. Cuando la ley 19.496 en su artículo 1 se refiere al consumidor lo hace en sentido amplio. Incluye el usuario de servicios. En la legislación comparada se utiliza el concepto vecindad de uso probable. Es decir se atribuye legitimidad no solo al consumidor en sentido final, sino todos aquellos que son miembros de la familia o pertenecen a su círculo doméstico (El Nuevo procedimiento regulado en la ley 19.496, LexisNexis, Santiago 2005, pág. 46 y 47). Resumiendo lo anterior entonces tenemos: a) Que el Derecho de Protección de los consumidores por lo menos desde la década de 1960- ha tenido un nítida dirección- pues viene desarrollando un estatuto jurídico para dar mayores garantías y proteger al usuario, cliente, consumidor. b) En Chile, tanto los autores Momberg como Cortés están de acuerdo que la definición de la ley 19496 artículo 1.1. Que expresa: “La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores”; no da una definición restrictiva como se interpretó en una primera etapa; sino se refiere al consumidor y lo hace en sentido amplio. Incluye el usuario de servicios. En la legislación comparada se utiliza el concepto vecindad de uso probable. Es decir se atribuye legitimidad no solo el consumidor en sentido final, sino todos aquellos que son miembros de la familia o pertenecen a su círculo doméstico (Cortés). Por su lado Momberg señala que un estudio más acabado (agrega esta Corte que la ley no lo prohíbe) se puede entender al consumidor en cuanto cliente como cualquier persona que interviene en relaciones jurídicas situado en la posición de demanda en un hipotético y convencional vínculo con el titular de la oferta.

QUINTO: Que siguiendo esas cavilaciones debemos también precisar que: 1) La materia en estudio pertenece a la denominada Ley de Protección a los Consumidores n° 19.496 y de su espíritu y finalidad lo que busca es lo que señala su título: “protección de los derechos de los consumidores”, es decir, pretende igualar, equiparar a la parte más débil a fin que en su reclamo frente al proveedor se encuentre en una

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 23 NOV 2014
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Pcia Local Stgo.

condición tal que le permita ejercer sus derechos en plena igualdad y no se sienta cohibido o intimidado. 2) Pero aún más, esta ley también tiene como objetivo a que el consumidor no sea discriminado arbitrariamente; también a la seguridad en el consumo de bienes, al derecho a reparación e indemnización, entre otros. 3) Esta ley además viene a ser una puesta al día y contemporánea en materia de daños y reparación a la persona actualizando muchos conceptos de derecho civil. 4) En esa perspectiva, es importante destacar que la ley aludida en materia de onus probandi tiene otra dimensión, que es la tendencia actual en el derecho civil o en el derecho de daños, esto es, no es efectivo que deba darse aplicación estricta al artículo 1698 del Código Civil (que en todo caso se refiere a obligaciones y no a hechos), sino como se trata de reparar a la víctima, lo que corresponde que haga el querellante y demandante civil, en este caso, acreditar por todos los medios de prueba que ha hecho uso de los bienes y servicios que otorga el Supermercado y de la lesión sufrida por su hijo. Por otro lado, la parte del supermercado, debe acreditar -porque es el que tiene mayor información-, cuál es la causa en virtud de la cual el portón se desplomó. Pues la normalidad es que eso no ocurra. Es en esta perspectiva, entonces, que se debe resolver la materia en discusión."

Profundizando esta sentenciadora en la doctrina del Derecho del Consumidor, precisa que en éste se distinguen dos clases de consumidores, en primer lugar se encuentra la figura principal y más común del consumidor directo y, en segundo lugar, los consumidores equiparados, que son sujetos protegidos que no son parte subjetiva de actos de consumo celebrados con un proveedor, sino que son sujetos protegidos afectados por los actos del proveedor, en ese grupo se distinguen dos subclases: los consumidos conexos y los consumidores expuestos, "los primeros son aquellos que adquieren o utilizan bienes con destino de consumo por formar parte del círculo familiar o social del consumidor directo, convirtiéndose en consumidores conexos; y los restantes son el grupo o colectividad indeterminada de consumidores expuesto, cuyo nexo con el estatuto protectorio está dado por vinculaciones potenciales y en abstracto, generalmente situaciones de riesgo, que cobrarán significación al momento de materializarse" ("Manual del Derecho del Consumidor", varios autores, Director dante D. Rusconi, Editorial AbeledoPerrot, Buenos Aires, Argentina, 2ª edición, 2015, pág. 192), se trata de personas o grupos de personas que no son parte de la relación de consumo "base" o "fuente", al igual que los consumidores conexos, pero además no utilizan bienes o servicios como destinatarios finales, sino que solamente se encuentran expuestas a ellos o a las consecuencias del acto o relación de consumo de que se trata, de la cual no forman parte, son ajenos a ella, se trata de "aquél que está al lado de", que en derecho anglosajón se denomina "bystander", que es lo que la sentencia aludida denomina consumidor vecino, expresiones que quieren definir a aquéllas personas que, en grado potencial, podrían encontrarse afectadas de alguna forma por las consecuencias de una relación que les es extraña o de la que no participan, en estos casos no existe vínculo jurídico previo sino que el vínculo se concreta con la materialización de los efectos de una relación de consumo que refleja sus consecuencias hacia terceros, que son verdaderos espectadores de las relaciones de consumo directas de otros que les circundan (op. cit. pág. 196)

Si bien nuestra legislación, a diferencia de la de numerosos países, como los de la Comunidad Europea, Colombia, Argentina y Brasil, no contempla normas expresas que reconocen formalmente distintas figuras de consumidores equiparados, equivalentes o por analogía, nuestra normativa si contiene diversas disposiciones que implican el reconocimiento a tales figuras, en efecto, acorde con la definición doctrinaria de consumidor y de las hipótesis que comprende, según lo señalado más arriba, la Ley N° 19.496 conceptualiza en términos amplios el vocablo consumidor, así es como, en primer lugar, en su artículo 1° señala "1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores", con lo que hace equipara usuario y consumidor, tal disposición debe ser complementada con el Artículo 2° de la misma Ley, que para esta sentenciadora es la norma que da mayor amplitud a la definición de consumidor, que dispone en su inciso 1° "Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Sigo, 23 NOV 2011

SECRETARIA

Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”, es decir, basta para aplicar dicha ley que ocurra cualquier acto jurídico, oneroso o no, en que un proveedor actúe como tal, esto es, dentro de su giro, y en que una persona actúe siempre que no lo haga como comerciante o proveedor a su vez; de esta manera, los actos amparados por dicha Ley van más allá del acto de intercambio cosa por precio, lo que extiende la definición inicial de acto de consumo; avalan esta conclusión diversas normas de la misma Ley N° 19.496 que reconocen derechos a los consumidores aun cuando no hayan adquirido a título oneroso algún bien o servicio, como son su artículo 3° que reconoce derechos en abstracto y no en función de actos onerosos previos, las normas, además de las de ese precepto, que se refieren al derecho a la información y a publicidad (arts. 12 A, 14, y 28 a 34), y su art. 13 que prohíbe negar la venta de bienes y servicios, siendo especialmente relevante para los efectos de nuestro caso, la letra d) del Artículo 3° aludido, que dispone “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;” y el inciso 2° del art. 45, que señala: “En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse”, conforme a estas dos últimas disposiciones es obligación de todo consumidor realizar las actividades de su giro evitando riesgos para los consumidores y, en caso de actividades en sí riesgosas, además debe informarlos expresamente a todos quienes pudieren verse afectados por ellas, obligación que razonablemente no puede entenderse surge sólo una vez que el consumidor ha adquirido a título oneroso el bien o servicio que comercializa el proveedor, sino desde que se posiciona dentro del ámbito en que el proveedor tiene control de los hechos riesgosos, por ejemplo, cuando se encuentra al interior de sus dependencias, -que es la situación de este juicio-, o ejecuta actos preparatorios conducentes al consumo, como informarse de las condiciones en que ofrece los productos y su publicidad.

Conforme a lo antes razonado, al haber ocurrido los hechos lesivos materia de autos en circunstancias que la víctima, doña Yolanda Valdés Zambrano, se encontraba al interior del establecimiento de la querellada haciendo uso de servicios ofrecidos por ésta al público en general, y que ellos se produjeron como consecuencia de la caída de un elemento instalado en el lugar, se concluye claramente que se trata de hechos que pueden constituir afectación de derechos que la Ley N° 19.496 le reconoce a dicha víctima en ese entorno y circunstancias, en particular el derecho a la salud y a la seguridad en el consumo, por lo que, al haber ocurrido ellos dentro del territorio jurisdiccional de este Juzgado de Policía Local, corresponde a éste su conocimiento y decisión, de acuerdo con lo que ordena el art. 50 A de dicha Ley, por lo que será rechazada la excepción de incompetencia alegada por la contraria.

SOBRE LA ACCION INFRACCIONAL

6°) Que la querrela de autos imputa a la querellada infracción a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley 19.496, en la que habría incurrido por incumplir su deber como proveedor de evitar riesgos que pueden afectar a la consumidora ofreciendo seguridad en el consumo (art. 3° letra d), y por no respetar su derecho a una reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor (art. 3° letra e).

7°) Que de lo expuesto en querrela de fojas 26 y siguientes y libelo de la querrelada de fs. 73 y siguientes, es posible establecer que las partes están contestes en que aproximadamente a las 13:30 horas del día 9 de marzo de 2015, la querellante se encontraba sentada en uno de los sillones de la sala de espera, del Supermercado Santa Isabel ubicado en la Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449 de la comuna de Santiago, y cayó sobre su cabeza un pendón o letrero de avisos publicitarios, compuesto de metal y tela, provocándole lesiones, tras lo cual fue conducida a su domicilio por personal de la querrelada y luego trasladada, por

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
23 NOV 2011

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Norenta Jocho 98

ese personal a centro de la Mutual de Seguridad, en donde se diagnosticó contusión craneana, según hoja de historia clínica de fs. 5.

8º) Que habiéndose establecido más arriba en esta sentencia que la querellante se encuentra amparada por la Ley N° 19.496, en particular sobre sus derechos a la seguridad y a la protección de la salud en el consumo frente el proveedor querellado como obligado a respetar esos derechos, cabe analizar si la circunstancia de haber resultado lesionada como consecuencia de la caída de un elemento publicitario existente en el establecimiento de la querellada es atribuible a ésta y si de su parte hubo infracción a disposiciones de dicha Ley

De las normas de la Ley N° 19.496, cobra relevancia en este caso la disposición en que se funda en cuanto al Derecho la querella, que en su art. 3º que señala: *"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 riesgos que puedan afectarles"*, dicha norma reconoce uno de los derechos sustanciales de los consumidores, como son el derecho a la salud y a la seguridad. Al respecto resulta pertinente señalar que el derecho a la salud es reconocido en documentos internacionales ratificados por nuestro país (Art. 5º Constitución Política de la República), como son la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre, art. XI; en la Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 25.1; en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, art. 12. Por ello resulta evidente que su reconocimiento legal integra el estrato normativo más alto de nuestro país. Por otro lado *"... la Constitución de la Organización Mundial de la Salud define el concepto salud diciendo que "es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades". A continuación, el documento establece que "el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social. Con esa latitud con la que ha sido reconocido internacionalmente, el derecho a la salud debe ser trasladado al ámbito de las relaciones de consumo. Comprende sus derivados, el derecho a la seguridad y a la protección de la integridad física, y quedan resguardados todos los aspectos que puedan, de cualquier manera, incidir en el bienestar saludable de los consumidores, en forma individual, así como también desde la óptica del conjunto. Como todos los derechos de los consumidores, su protección opera en un doble andarivel, generando obligaciones al Estado y a los proveedores.... Adquiere en este derecho - a la salud y a la seguridad - particular importancia la prevención o anticipación, ya que, ocasionado el daño a la salud, muchas veces será difícil revertir sus consecuencias. Para ello, la actuación preventiva de los distintos "sujetos activos" en las relaciones de consumo (autoridades, asociaciones, empresarios) es vital, en el sentido literal del término"* (Op. Cit págs. 116 y 117).

9º) Que, conforme a lo antes razonado, la querellada se encontraba obligada a adoptar las medidas necesarias para realizar sus servicios en adecuadas condiciones de seguridad, para evitar riesgos a la salud de sus consumidores, por lo que corresponde analizar si cumplió con esa obligación respecto de la querellante, lo que debió hacer con el rigor de profesionalidad exigible a todo proveedor; a este respecto el tribunal considera que las normas del onus probandi establecen la carga probatoria de su diligencia al propio proveedor, por aplicación de los principios del Derecho del Consumidor y por normas comunes como los arts. 1698 y 1547 inciso 3º del Código Civil, norma esta última que dispone que *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega"*. Dicho lo anterior, corresponde a la denunciada, como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones y los hechos constitutivos de fuerza mayor que ha alegado en su defensa, es decir, probar que tomó todas las precauciones exigibles para el riesgo de que se trataba y que lo que ocurrió fue ajeno a esas medidas, y que ello se produjo a causa del proceder de un tercero. Pues bien, la querellada no ha aportado antecedente probatorio alguno en la especie ni obra ninguno al respecto en el proceso, de modo que, acreditada la caída del pendón sobre la cabeza de la querellante dentro del establecimiento de aquélla, y no acreditada la diligencia de la misma en su obligación de brindar un consumo seguro a la querellante en el momento y espacio donde se produjeron los hechos, como tampoco la intervención de un tercero en el origen de éstos, no procede más que concluir que el proveedor

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 23 NOV 2017

SECRETARIA

querellado no cumplió con su obligación de seguridad y de protección de la salud para con la querellante.

10º) Que de informes de fs. 5, fs. 10 y fs. 12 y siguientes, queda establecido que la querellante sufrió lesiones y daño psicológico a causa de los hechos, y, como se detalla más adelante al abordar la acción civil, también sufrió daños patrimoniales, como sería el deterioro de sus audífonos, todo lo cual evidencia el menoscabo sufrido por la querellante a consecuencia de los hechos.

11º) Que, por todo lo antes expuesto y razonado, esta sentenciadora concluye que la caída del pendón publicitario sobre la cabeza de la querellante que motiva las acciones de la causa, se produjo por la inobservancia por parte del proveedor querellado de acciones o protocolos de seguridad que evitaran razonablemente los riesgos de caída de dicho elemento, por lo que le es imputable la infracción al artículo 3º letra d) de la Ley N° 19.496; por otra parte, esa negligencia provocó menoscabo físico, psicológico y material a la misma querellante, por lo que dicho proveedor también ha incurrido en infracción al artículo 23 de dicha Ley, cuestión que el tribunal declara en uso de sus facultades legales aun cuando esta disposición no fue citada en la querrela, infracciones por las que la querrelada será sancionada de la forma que se señala más adelante.

Sobre lo recién señalado, el tribunal observa que es privativo suyo la calificación jurídica de las conductas punibles que la ley coloca en la esfera de su competencia, las cuales quedan determinadas por los hechos objeto del juicio que han sido debidamente imputados al querrelado o denunciado y acreditados en el proceso, por lo que no queda sujeto a la calificación que realiza quien actúa en el proceso haciendo la imputación infraccional, a través de denuncia o querrela, es decir, no queda vinculado obligadamente por las precisas citas legales de las partes, en particular del denunciante o querrelante, ello más claro aun cuando se trata de materias en que la ley autoriza a las partes a actuar sin asistencia de un letrado, como la de autos, en donde es frecuente la cita por parte de los consumidores accionantes de solo la Ley N° 19.496 o de algunas normas generales o procesales de ésta, es por ello que decidió sancionar a la querrelada por infringir también el art. 23 de la Ley N° 19.496, por cuanto de su negligencia en su obligación de proteger la salud de los consumidores y brindar un consumo exento de riesgos, se produjo un menoscabo para la consumidora afectada.

SOBRE LA ACCION CIVIL:

12º) Que la demandante señala haber sufrido como daño emergente la suma de \$ 1.500.000.-, la que descompone en \$1.200.000.- por la reposición de su audifono, más \$300.000.- por gastos médicos; asimismo, demanda \$5.000.000.- a título de daño moral; solicita se condene a la demandada a pagarle \$6.500.000.- o la suma que el juez determine de acuerdo al mérito de autos, mas reajustes, intereses y costas; dicha demanda se tuvo por contestada en rebeldía de la demandada.

13º) Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la demandante acreditar los supuestos de hecho en que funda sus acciones.

14º) Que para acreditar sus perjuicios, la actora acompañó los siguientes documentos:

- a) Informe del Servicio Médico Legal de fs. 10 y siguientes;
- b) Boletos emitidos por taxímetros de diferentes vehículos de alquiler, en original y fotocopias, señalados como gastos en que la querellante tuvo que incurrir desde su domicilio hasta la consulta médica, producto del accidente;
- c) Copias de bonos de atención médica y copias de exámenes médicos de la querellante, entre los cuales se encuentran la boleta de fs. 39 de fecha 8 de abril de 2015, emitida por el prestador de acciones médicas Megasalud, que da cuenta del pago de \$ 21.700.- por uso de medio de contraste; bono de atención ambulatoria de Fonasa de fs. 41, emitido con fecha 8 de abril de 2015, por examen Tomografía Computada de cerebro y cráneo con contraste, con un costo de \$ 52.550.-; bono de atención ambulatoria de fs. 44, emitido por Fonasa con fecha 8 de abril de 2015 para obtención de muestras para examen, con un costo de \$ 1.750.-; y bono de atención de salud para una

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
23 NOV 2017

Stgo,
SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

consulta médica de especialidad emitido por Fonasa con fecha 28 de abril de 2015, con un costo de \$ 5.230.-, rolante a fs. 49, todo lo cual hace un total de \$ 81.230.- desembolsados por la demandante por causa de sus lesiones;

- d) Presupuesto de audífono biofono retro marca Siemens digital de fs. 52, señalado como similar al que la querellante y demandante usaba al momento del accidente investigado, avaluado en la suma de \$ 925.000. A este presupuesto se debe anexar el informe de fs. 87 acerca del estado del biofono retroauricular de propiedad de la demandante, informe que señala que no es posible su reparación por haberse dañado partes fundamentales de él, recomendando el recambio;
- e) Receta de fs. 54 extendida con fecha 11 de marzo de 2011 a la querellante, que recomienda el uso de audífono digital para el oído derecho por causa de presbiacusia severa; y
- f) Boleta de compra de pilas para audífono de fs 55.

15°) Que mediante los documentos acompañados por la demandante, especialmente las copias de bonos de atención médica de fs. 39, 41, 44 y 49, así como la copia de presupuesto de fs. 52, los que concuerdan con la dinámica de los hechos ya descritos y con las lesiones que se informan a fs. 10 por lo que el Tribunal concluye que dan cuenta de gastos reales que debió soportar la actora a consecuencia de los hechos de los que es responsable infraccionalmente la demandada, de modo que dispondrá que ésta le pague el total de ellos como indemnización de daño emergente, lo que asciende a \$ 1.006.230.-

Respecto de la pretensión por pago de taxis, no obran pruebas suficientes para dar por configurado un pago efectivo por traslados motivados en los hechos de la causa y sus efectos para la demandante, en particular en cuanto a la fecha y monto de los mismos: a lo que se agrega lo ilegible de casi la totalidad de los boletos de taxímetros de fs. 37 y 38.

16°) Que para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral de la demandante derivado de los hechos de autos, el tribunal precisa que la actora ha aportado el informe psicológico de fs. 12 y siguientes, evacuado por psiquiatra forense del Servicio Médico Legal, el cual refiere entre sus conclusiones que la demandante *“presenta un estrés post traumático secundario al accidente sufrido el 09-03-2015, además de molestias cervicales y cefaleas. Su deterioro cognitivo no supera el fisiológico para la edad”*; a dicha prueba se agrega el informe de lesiones de fs. 11, que concluye que la actora sufrió *“lesiones corporales de carácter leve, que suelen sanar salvo complicaciones en 12 a 14 días, con igual tiempo de incapacidad”*; por último están los demás documentos aportados y los dichos del testigo don Moisés Lobos Maya, que si bien no se refieren directamente a un daño psicológico de la actora, evidencian molestias y trámites que ésta debió enfrentar a causa de los hechos y sus lesiones.

Dichos antecedentes permiten presumir fundadamente que existió daño moral para la demandante. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas y que ellas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el onus probandi en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que el padecimiento sufrido por la demandante al verse lesionada violenta y repentinamente en un lugar en que debía encontrarse segura de riesgos de caídas de elementos en altura, y luego obligada a realizar diversos trámites e incurrir en gastos para tratar sus lesiones y secuelas es una experiencia que claramente afectó el curso normal de su vida. Por otra parte, el tener que enfrentar las vías de solución y superación del evento, emprender acciones extrajudiciales y judiciales para hacer valer derechos que la Constitución y la ley le reconocen respecto de la querellada, más las

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. 23 NOV 2011

SECRETARIA

molestias intrínsecas que ha debido soportar para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones, son todas circunstancias que han afectado necesariamente la integridad psíquica y la tranquilidad espiritual de la demandante. Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones legales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, derivadas de las características propias de la relación jurídica de consumo en un mundo con productos y servicios de cierta complejidad y amplitud. Entre tales características resulta pertinente mencionar la confianza en el proveedor como factor determinante en la relación de consumo. En efecto, en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y servicios y de la forma en cómo los ofrece, confiando que el producto o servicio ofrecido por el proveedor se materializará en condiciones de seguridad y sin inconvenientes, lo que en este caso no sucedió; esta traición a la calidad esperada para un servicio ofertado por la querellada y demandada, una empresa de amplia trayectoria comercial, con una imagen incuestionable de seriedad, y a la cual tenía derecho la demandante, constituye para el consumidor un daño moral especial y propio en su calidad de tal, que se agrega al menoscabo a la integridad psíquica y a la tranquilidad espiritual referidos en el párrafo anterior. Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado la demandante injustamente a la experiencia traumática que vivió, a las lesiones que sufrió y los actos posteriores para la recuperación de su salud, derivados de la negligencia del proveedor demandado en el cumplimiento de sus obligaciones de entregar efectivamente un servicio de calidad y en condiciones de suficiente seguridad y que protejan la salud de los consumidores, le ha causado a la actora un menoscabo relevante en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma de \$ 1.300.000 (un millón trescientos mil pesos).

17°) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes de marzo de 2015 hasta el mes anterior a su pago efectivo, más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo, y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes y arts. 1698 y siguientes del Código Civil; art. 17 de la Ley 18.287; Ley 15.231; art. 170 del Código de Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, SE RESUELVE:

PRIMERO: Que se acoge la querrela deducida en autos por doña YOLANDA DEL CARMEN VALDÉS ZAMBRANO, y se condena SUPERMERCADOS SAN ISABEL, representado por don JORGE AHUMADA JIMÉNEZ, al pago de una multa equivalente al día de su pago a VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractora de los arts. 3° letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, infracciones establecidas en el considerando 11° de esta sentencia.

SEGUNDO: Que se acoge la demanda interpuesta en el primer otrosí de fs. 26 y siguientes en cuanto se condena a SUPERMERCADOS SAN ISABEL, representado por don JORGE AHUMADA JIMÉNEZ, y se condena a ésta a pagar a aquella la suma de \$ 2.306.230.- (dos millones trescientos seis mil doscientos treinta pesos) como indemnización de daños y perjuicios, suma que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 17° de este fallo.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 23 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Cien 100

TERCERO: Que la querellada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

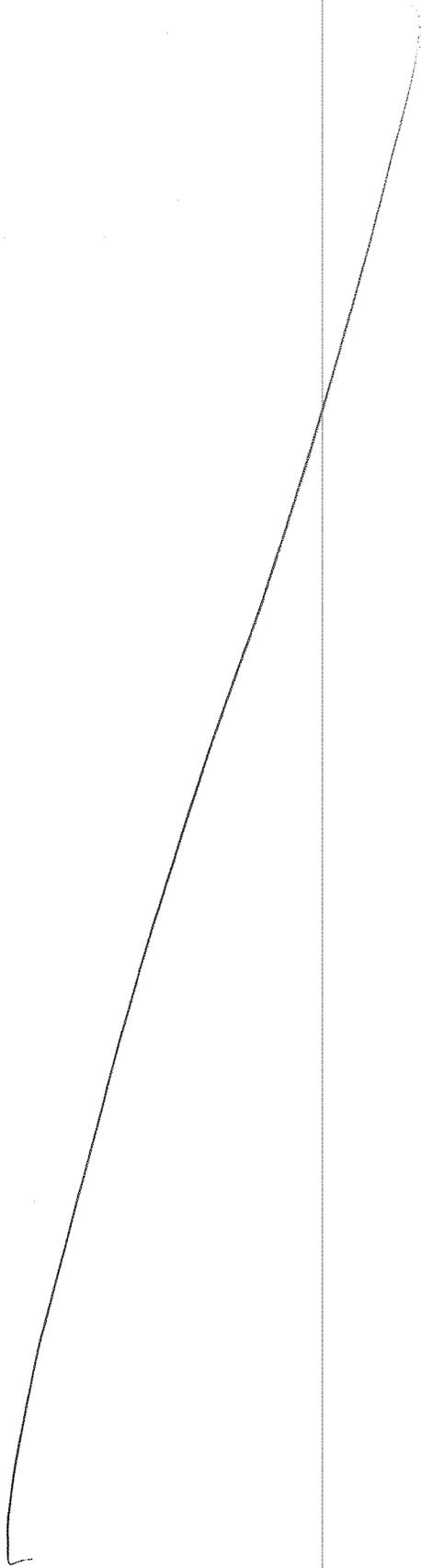
Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Fabiola Maldonado Hernández, Juez Subrogante


Autoriza doña Carmen Vásquez Jélvez, Secretaria Subrogante

D

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 23 NOV 2011
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.





118

Cinco diecisiete

C.A. de Santiago

Santiago, cinco de abril de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada, pero se suprimen el párrafo segundo del motivo 16°.

Y se tiene en su lugar, y además, presente:

Primero: Que efectivamente el daño moral sufrido a la actora por la infracción al deber de seguridad, se encuentra debidamente acreditado con la prueba rendida en el proceso; daño que se estima reparable pecuniariamente con la suma de \$650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos).

Segundo: Que conforme al artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, el apelante no ha sido totalmente vencido, por lo que corresponde eximirle del pago de las costas del juicio.

Y de conformidad, además, lo que disponen los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se decide que:**

1.- **Se revoca** la sentencia apelada de veintidós de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 94 y siguientes, en cuanto por ella se condena en costas a la parte demandada y **en su lugar se decide** que se absuelve del pago de las mismas, por no resultar completamente vencida.

2.- **Se confirma**, en lo demás apelado, el referido fallo, **con declaración** que se rebaja el monto por concepto de indemnización de daños y perjuicio a la suma de \$650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos).

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-91-2017.

Pronunciada por la **Sexta Sala**, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya y conformada por el Ministro (s) señor Pedro Advis Moncada y el abogado Integrante señor Rodrigo Rieloff Fuentes.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago.

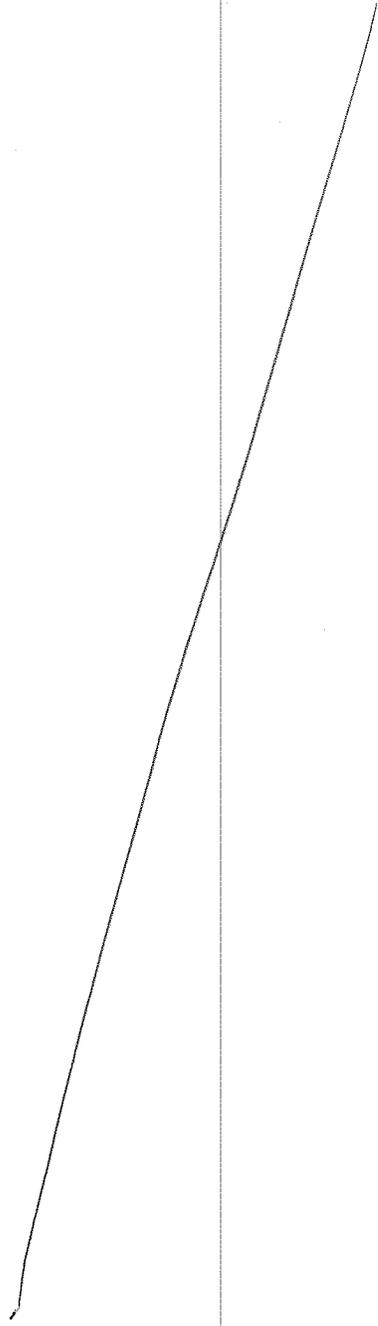
En Santiago, cinco de abril de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 23 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado-Policía Local Stgo.



C.A. de Santiago

Santiago, cinco de abril de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada, pero se suprimen el párrafo segundo del motivo 16°.

Y se tiene en su lugar, y además, presente:

Primero: Que efectivamente el daño moral sufrido a la actora por la infracción al deber de seguridad, se encuentra debidamente acreditado con la prueba rendida en el proceso; daño que se estima reparable pecuniariamente con la suma de \$650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos).

Segundo: Que conforme al artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, el apelante no ha sido totalmente vencido, por lo que corresponde eximirle del pago de las costas del juicio.

Y de conformidad, además, lo que disponen los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se decide que:**

1.- **Se revoca** la sentencia apelada de veintidós de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 94 y siguientes, en cuanto por ella se condena en costas a la parte demandada **y en su lugar se decide** que se absuelve del pago de las mismas, por no resultar completamente vencida.

2.- **Se confirma**, en lo demás apelado, el referido fallo, **con declaración** que se rebaja el monto por concepto de indemnización de daños y perjuicio a la suma de \$650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos).

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-91-2017.

Pronunciada por la **Sexta Sala**, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya y conformada por el Ministro (s) señor Pedro Advis Moncada y el abogado Integrante señor Rodrigo Rieloff Fuentes.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, cinco de abril de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



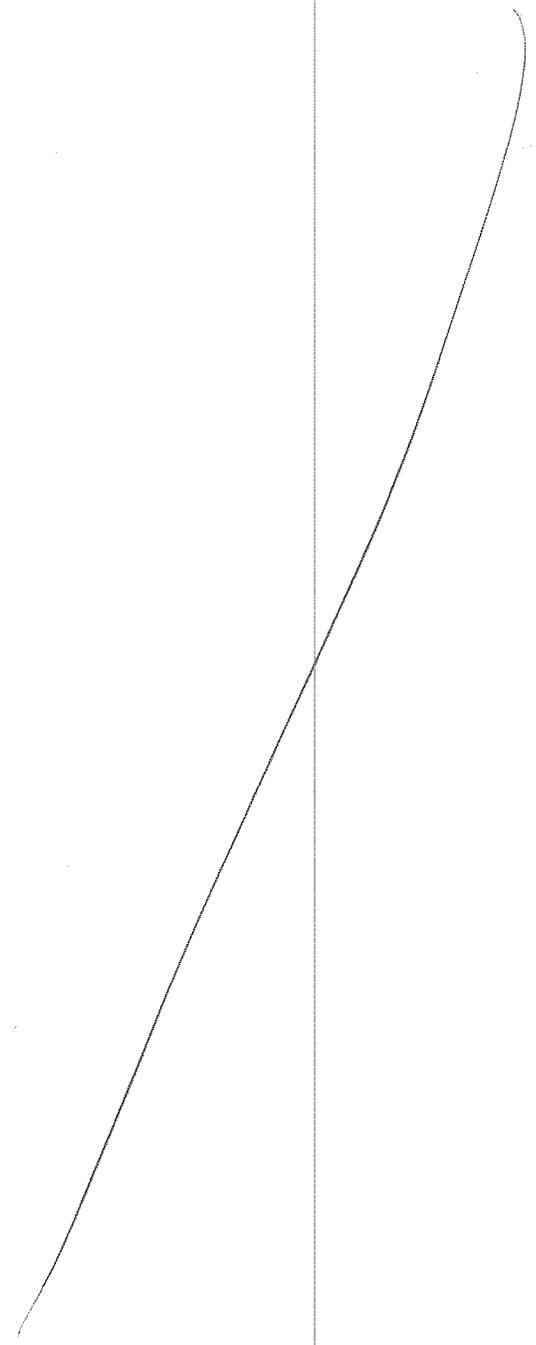
01506315989266

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. 23 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.



C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de abril de dos mil diecisiete.

Al folio 129049:

Vistos:

Habiéndose incurrido en un error de cálculo en la dictación de la sentencia de fecha cinco de abril de dos mil diecisiete, escrita a fojas 120 de este expediente, **se rectifica la misma**, y en consecuencia, en el punto resolutivo 2, donde dice “se rebaja el monto por concepto de indemnización de daños y perjuicio a la suma de **\$650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos)**”; debe decir: “se rebaja el monto por concepto de indemnización de perjuicios a la suma de **\$1.656.230 (un millón seiscientos cincuenta y seis mil doscientos treinta pesos)**.”

Téngase la presente como parte integrante de la sentencia de fecha cinco de abril de dos mil diecisiete.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-91-2017.

No firma el abogado integrante señor Rieloff, por encontrarse ausente.



COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. 23. NOV. 2017

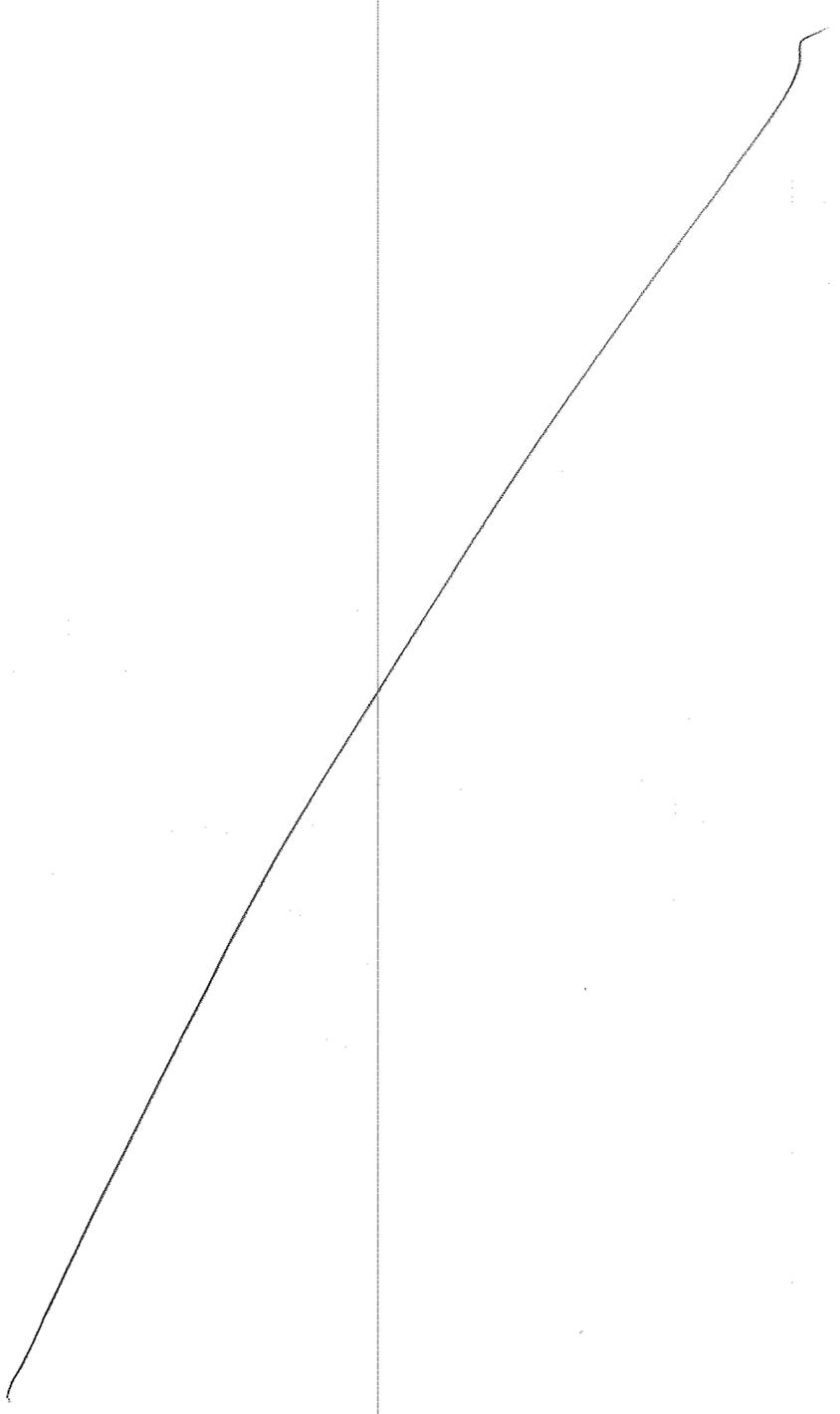
SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Handwritten text at the top left, possibly a title or header.

Handwritten text in the middle left section.

Handwritten text at the bottom left, including a signature or date.

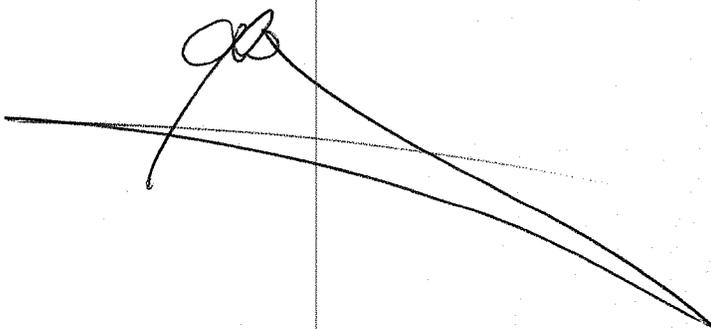
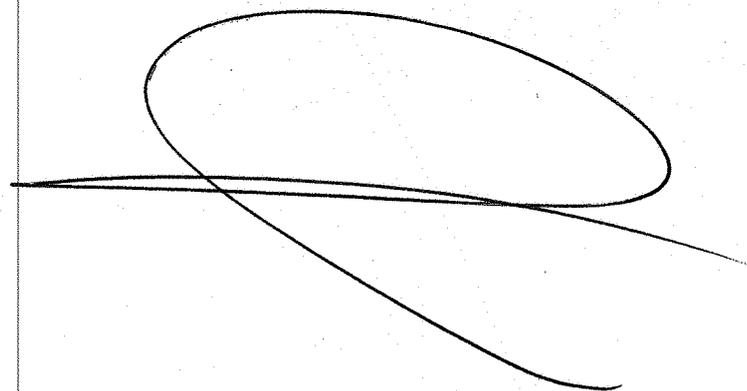


Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Marisol Andrea Rojas M., Elsa Barrientos G. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, quince de mayo de dos mil diecisiete.

En Santiago, a quince de mayo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Santiago a quince de
mayo de dos mil diecisiete

Cumplase



COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 23 NOV 2017

SECRETARIA

Este documento es copia electrónica y su original puede ser validado en <http://verificado.pud.cl> o en la tramitación de la causa.
Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.



XQXNBGXWTQ

