

San Bernardo, seis de Julio de dos mil quince.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, doña Sandy Geraldine Flores Moraga, dueña de casa, domiciliada en Av. General Urrutia n° 401, San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de **Multitiendas Corona**, representada por su Administrador o Jefe de Oficina, ambos con domicilio en Eyzaguirre n° 655, de la comuna de San Bernardo, por hechos que constituirían infracción al Art. 3° letra d) de la ley de protección al consumidor n° 19.496. En el primer Otrosí de esta presentación, la denunciante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del establecimiento comercial antes indicado, para que, como consecuencia de las infracciones cometidas y los perjuicios que éstas le ocasionaron sea condenado a pagarle \$10.000.000, por concepto de daño directo y de daño moral, o la cantidad que se estime conforme a Derecho, más intereses y reajustes, con expresa condena en costas.

A fojas 28, comparece doña Sandy Geraldine Flores Moraga, antes individualizada, quien expresa que el día 15 de Junio de 2014, a las 18,00 hrs. aproximadamente, ingresó a la tienda Corona ubicada en Eyzaguirre n°655, para comprar un regalo. En circunstancias que estaba en el primer piso, Departamento de Damas, su hijo Agustín Osses de tres años, se tropezó en un módulo que tenía una base filuda, ella sintió el golpe, no lo escuchó gritar pero al quitarle las manos de la cabeza le vió un corte en la frente del cual le salía mucha sangre, entonces grito y unos clientes le auxiliaron ya que no había ningún guardia o vendedora cerca. Agrega que llegó una guardia con papel confort y le empapaba la sangre, subieron al 2° piso y le puso otro pedazo de confort en la herida, la cual le seguía sangrando. Le

ofrecieron un radio taxi pero tenían que llamarlo por lo que llamó a su esposo con el cual trasladaron al niño hasta un centro asistencial, Sapu de la Avenida Portales, y como la herida seguía sangrando, posteriormente a la Clínica Indisa donde le hicieron un afrontamiento en la frente.



A fojas 30, rola acta de notificación a Multitiendas Corona, de la denuncia y demanda de autos.

A fojas 47, se llevó a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de doña Sandy Geraldine Flores Moraga denunciante y demandante y por la otra parte don Ricardo Ihle Arias, en representación de Multitiendas Corona, denunciada y demandada. En esta audiencia la parte denunciada contestó las acciones interpuestas en su contra mediante escrito que fue agregado como parte de la misma a fojas 31 de autos, la parte denunciante rindió prueba documental, la cual fue objetada por la parte contraria y no se produjo conciliación.

A fojas 50, comparece doña Sandy Flores Moraga, denunciante, quien manifiesta que no desea llevar a su hijo al Servicio Médico Legal, pues la herida ya se encuentra cicatrizada.

A fojas 50 vuelta, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1º) Que, en el comparendo de estilo, fojas 47, la parte denunciada y demandada de Multitiendas Corona, objeto la prueba documental aportada por la denunciante en el comparendo de estilo, por tratarse

de documentación que emanando de terceros no ha sido ratificada por sus emisores y por no constar su autenticidad e integridad;



2°) Que, resultando efectivos los fundamentos de la objeción documental precedente, en definitiva corresponderá que ésta sea acogida, sin perjuicio de poder apreciar la totalidad de la prueba aportada por las partes, de conformidad a las reglas de la sana crítica;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL:

3°) Que, se ha iniciado la presente causa, a los efectos de establecer la responsabilidad infraccional que podría corresponder al proveedor identificado como Multitiendas Corona, ya mencionada, por infringir respecto a doña Sandy Geraldine Flores Moraga, antes individualizada, mencionado, el Art. 3° letra d) de la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.496;

4°) Que, fundando sus acciones la denunciante expresa, en lo principal de fojas 01 y en su indagatoria de fojas 28, que el día 15 de Junio de 2014, a las 18,00 hrs. aproximadamente, ingresó a la tienda Corona ubicada en Eyzaguirre n°655, para comprar un regalo. En circunstancias que estaba en el primer piso, Departamento de Damas, su hijo Agustín Osses de tres años, se tropezó en un módulo que tenía una base filuda, ella sintió el golpe, no lo escuchó gritar pero al quitarle las manos de la cabeza le vió un corte en la frente del cual le salía mucha sangre, entonces grito y unos clientes le auxiliaron ya que no había ningún guardia o vendedora cerca. Agrega que llegó una guardia con papel confort y le empapaba la sangre, subieron al 2° piso y le puso otro pedazo de confort en la herida, la cual le seguía sangrando. Le ofrecieron un radio taxi pero tenían que llamarlo, por lo que llamó a su esposo con el cual trasladaron

al niño hasta un centro asistencial, Sapu de la Avenida Portales, y como la herida siguiera sangrando, posteriormente a la Clínica Indisa donde le hicieron un afrontamiento en la frente. Responsabiliza a la tienda por no prestarle ayuda en forma inmediata, no contar con elementos para atender a un herido, sólo cubrieron la herida de su hijo con un trozo de confort, y por cuanto se limitaron a indicarle un servicio de urgencia;



5°) Que, contestando la denuncia y demanda, Multitiendas Corona, en la presentación agregada en fojas 31, como parte del comparendo de estilo, solicitó que estas fuesen rechazadas, con expresa condena en costas, por cuanto sus dependencias contarían con un alto estándar de seguridad, tanto para los clientes como sus trabajadores y en el presente caso no es efectivo que no se haya dado ayuda oportuna y adecuada al menor. Agrega que no le consta como ocurrió la caída del menor ni que en la especie exista la relación de consumo que exige la ley. En el aspecto civil, declara que no ha existido ningún elemento, actuar u omisión por su parte ni de sus agentes o representantes que pudieran causar algún daño o lesión a su supuesto consumidor, no concurriendo por tanto los presupuestos de la responsabilidad civil que se derivan del incumplimiento de un contrato. Finaliza señalando que no obstante lo anterior, sólo en base a lo expuesto por la denunciante, se le ofreció ayuda, pero ésta fue rechazada por motivos que desconoce;

6°) Que, para acreditar sus dichos la denunciante acompañó los siguientes documentos: **a.-** En fojas 03 a 12, las copias de diversos comprobantes y boletas que dan cuenta de la atención médica recibida por el menor Agustín Osses Flores el día 15 de Junio de 2014. **b.-** En fojas 13 a 14, copia de un contrato de transacción ofrecido por la denunciada, para precaver un eventual litigio, de fecha 20 de

Agosto de 2014, el cual no llegó a concretarse. c.-
En fojas 18 a 27, copia de diferentes correos electrónicos intercambiados entre las partes, en relación con los hechos denunciados;



7º) Que, para acreditar sus dichos, en especial para demostrar que se prestó a la denunciante al momento de los hechos un auxilio oportuno y adecuado, Multitiendas Corona, no aportó al proceso prueba alguna;

8º) Que, si bien, los dichos de la parte denunciante en relación con el accidente que sufrió su hijo son confusos, puesto que mientras en la denuncia de fojas 01 sólo hace responsable a la tienda por no haberle dado una ayuda inmediata y adecuada frente a la emergencia y, en el correo electrónico de fecha 09 de Septiembre de 2014, agregado en fojas 18, el padre del menor manifiesta "estamos de acuerdo que esto fue un caso fortuito ya que mi hijo de sólo tres años se tropezó en uno de los colgadores mal situado de su tienda ubicada en San Bernardo" (sic), lo correos electrónicos intercambiados entre las partes, agregados en fojas 18 a 26, no dejan lugar a dudas que se buscó por parte de la demandada una solución extrajudicial que pusiera fin anticipado a un eventual litigio;

9º) Que, esta Sentenciadora ha valorado de los elementos de prueba acompañados por la parte denunciante, en especial el contrato de transacción propuesto por la empresa denunciada, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, fundamentalmente de conformidad a la experiencia que se desprende de casos similares al de autos, a partir del cual el hecho de no alcanzar las partes un acuerdo en cuanto a la suma que corresponde pagar por indemnización, resulta indicativo y permite presumir que la denunciada admitió al menos tácitamente tener parte de responsabilidad en lo acontecido a su cliente. En

virtud de lo antes expuesto y considerando además que la denunciada no aportó prueba alguna para acreditar que se brindó a la denunciante una ayuda oportuna y adecuada frente a la emergencia, en definitiva, corresponderá acoger la denuncia de autos, por infracción al Art. 3° letras d) y e) de la ley 19.496, esto es, por no otorgar una prestación en términos seguros y frente al daño producido, no adoptar las medidas de reparación oportunas y adecuadas;



C.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

10°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 01, doña Sandy Geraldine Flores Moraga, antes individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Multitiendas Corona, representada por su administrador o jefe de local, para que le indemnice los perjuicios que las infracciones denunciadas le produjeron, los que avalúa en \$10.000.0000, por concepto de daño emergente y por concepto de daño moral, o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas;

11°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Multitiendas Corona, será condenada por infringir respecto de la denunciante los Arts. 3° letras d) y e) de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3 letra e) y 23 de la ley 19.496, 2314 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

12°) Que, en cuanto al daño directo demandado la actora acompañó los comprobantes de atención y de boletas agregados en fojas 03 a 09 de antecedentes que no obstante haber sido objetados sido apreciados por esta Sentenciadora, por resultar concordantes con los hechos expuestos por la demandante, en relación a la atención médica que requirió su hijo. En virtud de lo antes expuesto, en definitiva la demanda será acogida en cuanto al concepto señalado, por la cantidad de \$117.451;

13°) Que, en cuanto al otro concepto demandado en fojas 01, esto es el daño moral, a juicio de esta Sentenciadora resulta incuestionable que a consecuencia de los hechos denunciados la demandante experimentó la aflicción y angustia propias de una madre frente a la enfermedad o accidente de un hijo, circunstancia que se vió agravada por la falta de un auxilio oportuno y adecuado por parte de la demandada y sus agentes, a lo cual corresponderá agregar que ante la falta de una reparación adecuada del daño se le forzó a recurrir a instancias administrativas y judiciales, con las consiguientes molestias, menoscabo psicológico por la atención que debió prestar al caso, desembolso económico por gastos de tramitación, pérdida de horas laborables etc. Por lo anterior y considerando que no se aportó un informe médico legal de las lesiones sufridas y sus eventuales consecuencias, en definitiva corresponderá acoger la demanda en cuanto al daño moral, regulándose, en definitiva el mencionado perjuicio, en la cantidad de \$200.000;

14°) Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de presentación de la demanda de fojas 01, esto es Noviembre de 2014, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además



la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;



Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1698, 2314 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18,20 de la Ley 18.287, y Arts. 3°, 12, 23, 50 y siguientes de la Ley de protección al Consumidor 19.496;

SE DECLARA;

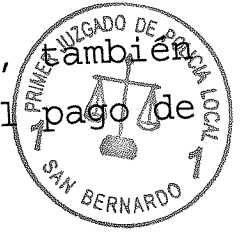
A) Que, se acoge la objeción deducida por la parte denunciada en el comparendo de estilo, fojas 41, respecto de la prueba documental aportada por la parte denunciante agregada en fojas 03 a 26 de autos, sin perjuicio de lo prevenido en el considerando 2°) del presente fallo;

B) Que, se condena a Multitiendas Corona, también identificada en autos como Multitiendas Corona S. A., antes individualizada, a pagar una multa de 05 (cinco) U.T.M. dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts.3° letras d) y e)de la Ley 19.496;

C) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, del primer otrosí de fojas 01, en cuanto se condena a Multitiendas Corona, a pagar a la demandante Sandra Geraldine Flores Moraga, la cantidad de \$317.451, que se desglosan en \$117.451, por concepto de daño directo y \$200.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

D) Que, la suma que se ordena pagar deberá reajustarse y generará intereses en la forma indicada en el considerando 14°) de este fallo;

E) Que, se condena a Multitiendas Corona, también identificada como Multitiendas Corona S. A., al pago de las costas de la causa.



Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 9.669-1-2014.

dictada por Doña Inés Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias. Secretario Titular.