

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

ORD. : N° 978 /2017- CE.
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol N° 8.715/15/CE.

TALCA, 13 de Octubre del año 2017.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.

4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N°
8.715/15/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva de fecha 23/08/2017 dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.

PAMELA QUEZADA APABLAZA
Secretaria Letrada Titular



MARIA VICTORIA LLEDÓ TIGERO
Juez Letrada Titular

1° J.P.L. DE TALCA

4 ORIENTE N° 1490 DE TALCA — FONO N° 2203826

FECHA	NO INGRESO
19 OCT 2017	767
SERNAC - TALCA	

Recibido a las 13:34 hrs.

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, veintitrés de Agosto de dos mil diecisiete.

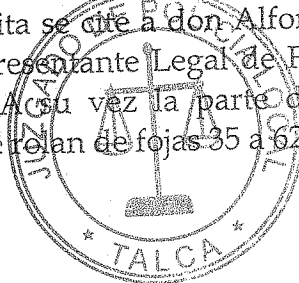
VISTOS:

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 8.715-2015 originada por denuncia infraccional de fojas 23 y ss., interpuesta por Esteban Pérez Burgos, director del **Servicio Nacional del Consumidor** Región del Maule, en representación de éste, ambos domiciliados en calle 4 Oriente N° 1360 de la comuna de Talca, en contra de **Falabella Retail S.A.** representada legalmente por Alfonso Arriagada, ambos domiciliados en calle 1 Norte N° 1485 de la ciudad de Talca. La funda en que el **Servicio Nacional del Consumidor**, tomó conocimiento el día 10 de Noviembre de 2015 del reclamo administrativo N° R2015G618912 efectuado por la consumidora Adriana Isabel Moyano Paiva, Cédula Nacional de Identidad N° 6.702.880-5, domiciliada en Pasaje Los Paltos N° 10, Juntas Viejas, comuna de San Javier de Loncomilla en contra de la empresa denunciada, quien reclama haber sufrido una caída en dependencias de la denunciada por haberse resbalado con un trozo de plástico de los colgadores que se encontraba en el piso, golpeándose el brazo y pierna izquierda; agrega en su reclamo que tras la caída acudió personal de seguridad el que se preocupó de borrar las marcas en el piso donde resbaló y después atenderla. Agrega el denunciante, que tras conferir traslado del reclamo a la denunciada **Falabella Retail S.A.**, ésta contestó con fecha 23 de Noviembre de 2015 señalando que efectivamente la clienta individualizada previamente sufrió una caída en dependencias de Tienda Falabella Talca, producto de lo cual se le brindaron los primeros auxilios y posteriormente fue derivada a Clínica convenida para recibir atención médica, la cual al no tener especialidad kinésica solamente se limitó a prestar la primera atención a la clienta informando finalmente la denunciada que el seguro reembolsará los gastos en que incurra la clienta respecto del tratamiento que deba efectuar. En el derecho señala que la denunciada vulneró los artículos 3 letras d) y e) de la Ley 19.496, por cuanto la conducta descrita implica un actuar negligente por parte de la denunciada, por falta de seguridad en el consumo al no haber tomado los resguardos necesarios a fin de evitar la caída sufrida por la consumidora Moyano Paiva, a quien de acuerdo al último precepto legal infringido le asiste el derecho de reparación de los daños sufridos a consecuencia de la infracción denunciada Termina solicitando sancionar a la denunciada al máximo legal por cada una de las disposiciones infringidas, condenándolo en definitiva a 100 U.T.M. de multa, con costas. En el tercer y cuarto otrosí de su escrito acompaña documentos que rolan de fojas 1 a 22 del proceso.

A fojas 32 rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de la acción deducida en autos contra **Falabella Retail S.A.**

A fojas 65 y ss. de autos rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con la asistencia del apoderado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor**, quien ratifica la denuncia deducida y de Alfonso Arriagada Figueroa, representante legal de la denunciada **Falabella Retail S.A.** quien contesta la denuncia efectuada contra su representada informando al Tribunal que esa persona se resbaló debido a un pedazo de plástico que se encontraba en el suelo de la tienda, golpeándose la rodilla y el hombro según lo expresó la clienta, y agrega que una vez el personal de la tienda se percató de lo ocurrido le brindaron los primeros auxilios para posteriormente ser derivada de urgencia a la Clínica Liray para su correspondiente atención, hechos ocurridos el día 29 de Octubre de 2015. La parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** ratifica los documentos acompañados al cuarto otrosí de su escrito de denuncia y que rolan de fojas 23 a 22 de autos y solicita se cite a don Alfonso Arriagada Figueroa a absolver posiciones en su calidad de representante Legal de Falabella, cuya acta de absolución rola a fojas 69 y 70 de autos. A su vez la parte denunciada de **Falabella Retail** acompaña en el acto documentos que rolan de fojas 35 a 62 del proceso.

13 OCT. 2017
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



A fojas 71 y ss. la abogado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** objeta el documento acompañado por la contraria a fojas 55 y ss. de autos.

A fojas 74 la abogado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** solicita se tengan presente observaciones que indica.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS

PRIMERO: Que en el escrito de fojas 71 y ss. de autos la abogado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** objetó el documento acompañado por la contraria a fojas 55 y ss. consistente en Acta de Acuerdo de Finiquito y Renuncia a las Acciones, por causal de falsedad o falta de integridad, por no haber sido otorgado en la forma correspondiente, pues por tratarse de un documento privado no da fe de la fecha cierta de su otorgamiento, además de contener el mismo espacios en blanco que tampoco dan fe de la fecha de llenado ni de la suscriptora doña Adriana Isabel Moyano Paiva tuvo conocimiento de su contenido.

SEGUNDO: Que la denunciada **Falabella Retail S.A.** no evacuó el traslado conferido a la objeción de documentos deducida.

TERCERO: Que si bien la principal razón esgrimida por la denunciante para fundamentar la objeción deducida es que no existe certeza respecto a la fecha en que habría sido suscrito y llenado el documento objetado, por cuanto se trata de un documento privado, no es menos cierto que la incidentista no acreditó que la fecha señalada como aquella en que se habría suscrito el documento objetado sea falsa, además de que dicho documento corresponde a un acuerdo de pago y renuncia de acciones suscrito por personas distintas a la parte que representa, y excede el hecho infraccional denunciado.

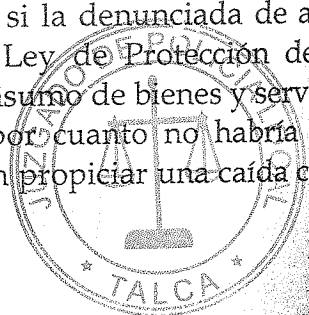
Que a juicio del Tribunal no es bastante la impugnación formulada ya que, según lo prescribe el N° 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, los documentos privados, como son los objetados precedentemente, sólo pueden ser objetados por falsedad o falta de integridad.- Que a juicio del Tribunal el documento acompañado por la denunciada se encuentran completo e íntegro, por estar debidamente firmado. Que la causal de falsedad está referida a la circunstancia de no haber sido los documentos suscritos por la persona que figura asumiendo ese rol o de no haber incluido éstos las declaraciones que contiene ese texto. - Que la ausencia de veracidad de lo expresado en el documento o sea su falta de correspondencia con la realidad, importa incursionar en el ámbito procesal atinente a la apreciación y análisis del mérito probatorio que se pueda extraer de los documentos y no de la causal de falsedad o integridad, razón por la cual no se hará lugar a la objeción deducida.

B.- EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL

CUARTO: Que, estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por Esteban Perez Burgos, director del **Servicio Nacional del Consumidor**, en representación de éste contra de **Falabella Retail S.A.** representado legalmente por Alfonso Arriagada, todos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

QUINTO: Que, la cuestión controvertida es en primer lugar si la denunciada de autos **Falabella Retail S.A.** vulneró el artículos 3 letra d) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no otorgar seguridad en consumo de bienes y servicios evitando los riesgos que pudieran afectar al consumidor, por cuanto no habría sido diligente al mantener el suelo libre de elementos que pudieran propiciar una caída como

LA PRESENTE ES COPIA DEL
13 OCT. 2017
1° JUZGADO POLICIAL LOCAL
TALCA



finalmente le ocurrió a la consumidora Adriana Isabel Moyano Rivera el día 29 de Octubre de 2015, ocasionándole diversos perjuicios.

SEXTO: Que el representante legal de la parte denunciada de **Falabella Retail S.A.** en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 65 y ss. de autos contestó la acción deducida en su contra informando que el día 29 de Octubre de 2015, esa persona (Se refiere a Adriana Isabel Moyano Rivera) se resbaló por encontrarse un trozo de plástico en el piso de la tienda, golpeándose la rodilla y el hombro según lo expresado por la clienta y agrega que una vez que el personal de la tienda se percató de lo sucedido se le brindaron los primeros auxilios para posteriormente ser derivada a Clínica Lircay.

SEPTIMO: Que a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** acompañó al proceso documentos rolantes de fojas 8 a 22 de autos, consistentes en Reclamo N° R205G618912 efectuado por Adriana Isabel Moyano Paiva, por los hechos que motivan estos autos junto a documentos fundantes de ésta, con su respectiva respuesta por parte de la denunciada, no objetados y solicitó se citara a absolver posiciones a don Alfonso Arriagada Figueroa en su calidad de representante legal de **Falabella Retail S.A.**, cuya acta de absolución rola a fojas 69 y 70 de autos.

OCTAVO: Que con el mismo fin de acreditar lo expuesto en su defensa la parte denunciada de **Falabella Retail S.A.** acompañó al proceso documentos de fojas 35 a 62, consistentes en Facturas y Detalles de Facturas emitidos por Clínica Lircay a nombre de Falabella Retail S.A. por diversas prestaciones efectuadas a doña Adriana Moyano Paiva, además de otras facturas, ordenes médicas, bonos de Fonasa, boletas y Acuerdo de Pago Finiquito y Renuncia de Acciones, último documento objetado por la contraria, objeción rechaza por el Tribunal según se razonó en el considerando tercero del presente fallo.

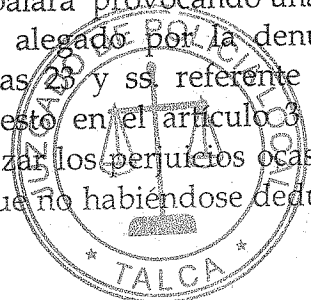
NOVENO: Que la propia denunciada al contestar la acción deducida en su contra, reconoció el hecho de que la consumidora Moyano Paiva sufrió una caída en sus dependencia tras resbalarse debido a encontrarse un trozo de plástico en el piso, versión que es reafirmada por el documento acompañado por la propia denunciada a fojas 55 de autos consistente en Acuerdo de Pago Finiquito y Renuncia de Acciones, suscrito por Alfonso Arriagada Figueroa, representante de la denunciada **Falabella Retail S.A.** y por Adriana Moyano Paiva, cuyo numeral primero da cuenta de que la caída sufrida por Moyano Paiva se produjo por haberse resbalado ésta con un trozo de colgador quebrado; Hecho nuevamente reconocido por la denunciada en su documento de fojas 56 correspondiente a Anexo N° 1, Denuncia de Siniestro en cuya relación de los hechos reitera lo expuesto precedentemente señalando que la clienta Adriana Moyano Paiva sufrió una caída al interior de la tienda tras haberse resbalado debido a un trozo de colgador plástico quebrado que se encontraba en el piso.

DECIMO: Que de la prueba rendida en autos, especialmente documentos señalados en el considerando precedente, y por no ser hecho controvertido por las partes el Tribunal da por acreditado que el día 29 de Octubre de 2015 la consumidora Adriana Moyano Paiva sufrió una caída en dependencias de Falabella Retail S.A., tras haberse resbalado con un trozo de plástico existente en el suelo.

DECIMO PRIMERO: Que atendido lo expuesto en los considerandos precedentes, apreciados los antecedentes del proceso de conformidad a las reglas de la sana crítica, permiten concluir al sentenciador que la denunciada **Falabella Retail S.A.** infringió el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, provocando menoscabo a la denunciante con su actuar irresponsable y negligente, al no asegurar seguridad en el consumo a la clienta consumidora Moyano Paiva, por cuanto actuando con descuido o negligencia mantuvo en el piso de su dependencia un elemento peligroso, a saber un trozo de plástico, el que finalmente ocasionó que Moyano Paiva resbalara provocando una caída.

DECIMO SEGUNDO: Que respecto al segundo hecho alegado por la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** en su escrito de fojas 23 y ss. referente a haber vulnerado la denunciada **Falabella Retail S.A.** lo dispuesto en el artículo 3 letra e), norma que obligaría a la denunciada a resarcir e indemnizar los perjuicios ocasionados con ocasión de su incumplimiento, el Tribunal concluye que no habiéndose deducido en

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
1-001-1007
JUZGADO 1º DE
TALCA



finalmente le ocurrió a la consumidora Adriana Isabel Moyano Rivera el día 29 de Octubre de 2015, ocasionándole diversos perjuicios.

SEXTO: Que el representante legal de la parte denunciada de **Falabella Retail S.A.** en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 65 y ss. de autos contestó la acción deducida en su contra informando que el día 29 de Octubre de 2015, esa persona (Se refiere a Adriana Isabel Moyano Rivera) se resbaló por encontrarse un trozo de plástico en el piso de la tienda, golpeándose la rodilla y el hombro según lo expresado por la clienta y agrega que una vez que el personal de la tienda se percató de lo sucedido se le brindaron los primeros auxilios para posteriormente ser derivada a Clínica Lircay.

SEPTIMO: Que a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** acompañó al proceso documentos rolantes de fojas 8 a 22 de autos, consistentes en Reclamo N° R205G618912 efectuado por Adriana Isabel Moyano Paiva, por los hechos que motivan estos autos junto a documentos fundantes de ésta, con su respectiva respuesta por parte de la denunciada, no objetados y solicitó se citara a absolver posiciones a don Alfonso Arriagada Figueroa en su calidad de representante legal de **Falabella Retail S.A.**, cuya acta de absolución rola a fojas 69 y 70 de autos.

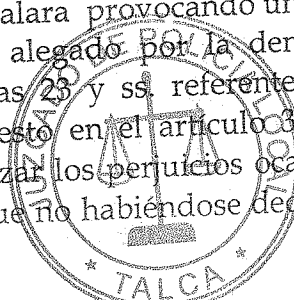
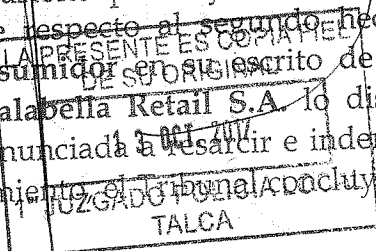
OCTAVO: Que con el mismo fin de acreditar lo expuesto en su defensa la parte denunciada de **Falabella Retail S.A.** acompañó al proceso documentos de fojas 35 a 62, consistentes en Facturas y Detalles de Facturas emitidos por Clínica Lircay a nombre de Falabella Retail S.A. por diversas prestaciones efectuadas a doña Adriana Moyano Paiva, además de otras facturas, ordenes médicas, bonos de Fonasa, boletas y Acuerdo de Pago Finiquito y Renuncia de Acciones, último documento objetado por la contraria, objeción rechaza por el Tribunal según se razonó en el considerando tercero del presente fallo.

NOVENO: Que la propia denunciada al contestar la acción deducida en su contra, reconoció el hecho de que la consumidora Moyano Paiva sufrió una caída en sus dependencia tras resbalarse debido a encontrarse un trozo de plástico en el piso, versión que es reafirmada por el documento acompañado por la propia denunciada a fojas 55 de autos consistente en Acuerdo de Pago Finiquito y Renuncia de Acciones, suscrito por Alfonso Arriagada Figueroa, representante de la denunciada **Falabella Retail S.A.** y por Adriana Moyano Paiva, cuyo numeral primero da cuenta de que la caída sufrida por Moyano Paiva se produjo por haberse resbalado ésta con un trozo de colgador quebrado; Hecho nuevamente reconocido por la denunciada en su documento de fojas 56 correspondiente a Anexo N° 1, Denuncia de Siniestro en cuya relación de los hechos reitera lo expuesto precedentemente señalando que la clienta Adriana Moyano Paiva sufrió una caída al interior de la tienda tras haberse resbalado debido a un trozo de colgador plástico quebrado que se encontraba en el piso.

DECIMO: Que de la prueba rendida en autos, especialmente documentos señalados en el considerando precedente, y por no ser hecho controvertido por las partes el Tribunal da por acreditado que el día 29 de Octubre de 2015 la consumidora Adriana Moyano Paiva sufrió una caída en dependencias de Falabella Retail S.A., tras haberse resbalado con un trozo de plástico existente en el suelo.

DECIMO PRIMERO: Que atendido lo expuesto en los considerandos precedentes, apreciados los antecedentes del proceso de conformidad a las reglas de la sana crítica, permiten concluir al sentenciador que la denunciada **Falabella Retail S.A.** infringió el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, provocando menoscabo a la denunciante con su actuar irresponsable y negligente, al no asegurar seguridad en el consumo a la clienta consumidora Moyano Paiva, por cuanto actuando con descuido o negligencia mantuvo en el piso de su dependencia un elemento peligroso, a saber un trozo de plástico, el que finalmente ocasionó que Moyano Paiva resbalara provocando una caída.

DECIMO SEGUNDO: Que respecto al segundo hecho alegado por la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** en su escrito de fojas 23 y ss. referente a haber vulnerado la denunciada **Falabella Retail S.A.** lo dispuesto en el artículo 3 letra e), norma que obligaría a la denunciada a resarcir e indemnizar los perjuicios ocasionados con ocasión de su incumplimiento, el Tribunal concluye que no habiéndose deducido en



autos demanda por parte de la consumidora Moyano Paiva de acuerdo lo dispone el artículo 50 C de la Ley 19.496, no resulta procedente pronunciarse en este sentido, sin perjuicio de reconocer el derecho de todo consumidor a la reparación e indemnización en caso de incumpliendo de cualquier obligación por parte del proveedor en l términos del artículo 3 letra e) del mismo texto legal.

DECIMO TERCERO: Que con el mérito de la razonado en los considerandos precedentes y los preceptos legales citados, el Tribunal procede a ACOGER la denuncia infraccional deducida a fojas 23 y ss. por don Esteban Pérez Burgos, en su calidad de Director del **Servicio Nacional del Consumidor**, en contra de **Falabella Retail S.A.** representado legalmente por Alfonso Arriagada, todos ya individualizados, por cuanto considera que ésta no entrego seguridad en el consumo de sus servicios.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3, 12, 23 y 58 letra g) de la Ley 19.496. SE DECLARA:

A. Que NO HA LUGAR a la Objeción de documentos deducida por la abogada de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** en su escrito de fojas 71 y 72 ss. de autos, según se razonó en el Considerando Tercero del presente fallo..

B. Que HA LUGAR a la denuncia de fojas 23 y ss. deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de **Falabella Retail S.A.**, representada legalmente por Alfonso Arriagada, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

Que se condena a la denunciada **Falabella Retail S.A.**, representada legalmente por Alfonso Arriagada, ya individualizados, por infracción a los artículos 23 de la Ley N° 19.496, por no ofrecer un nivel de seguridad adecuada para sus consumidores, al mantener en el suelo objetos, con riesgo de caídas, hecho ocurrido el día 29 de Octubre de 2015, al pago de una Multa ascendiente a Una (1) Unidad Tributaria Mensual a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.

C.- Que cada parte pagará sus costas.

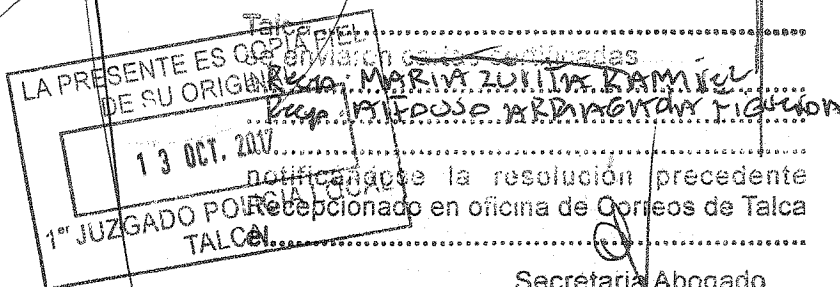
De no pagarse la MULTA, impuesta dentro del plazo, cúmplase con lo ordenado en el Art. 23 de la Ley 18.287, despachándose al efecto Orden de Arresto contra el infractor.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVESE.

Causa Rol No. 8715-2015.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza Secretaria Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca.

29 AGO. 2017



TALCA, trece de octubre del dos mil diecisiete.-

CERTIFICO: Que la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR