

DON (DONA):
MARLENE I. PERALTA AGUILERA
BAQUEDANO No. 1093, IQUIQUE

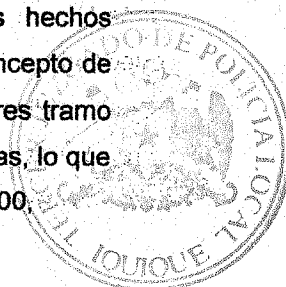
En el expediente Rol No. 12.329 - L de este Tercer
Juzgado de Policía Local de Iquique, por LEY DEL CONSUMIDOR
se ha ordenado de notificar a Ud., lo siguiente:

Iquique, a catorce días del mes de marzo del año dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por **Roberto Alejandro Jeldes Allendes**, chileno, chofer, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 13.415.439-K y, **Carolina del Rosario Cano Cano**, chilena, auxiliar, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 13.870.943-4, en sus calidades de padre y madre respectivamente del menor **Roberto Alejandro Jeldes Cano**, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Nacional N° 21.559.235-9, se ignora actividad, profesión u oficio, todos domiciliados en la comuna de Alto Hospicio, Sector La Pampa, calle Brasil manzana 21, sitio N° 3, en contra de **Cencosud Retail S.A. o Supermercado Santa Isabel, Iquique**, rol único tributario N° 81.201.000-K, representado por su gerente de local Luis Salazar Loyola, chileno, casado, empleado, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Nacional N° 10.678.203-2, ambos con domicilio, para estos efectos, en Iquique, calle Tarapacá N° 465 a 495, por los hechos que se relatan, en efecto los actores señalan que el día 31 de marzo de 2016, ingresa el padre y su hijo Roberto Alejandro Jeldes Cano, de 11 años de edad, a comprar al local comercial de la denunciada, antecediendo el menor a su progenitor, el menor, al hacer uso de la escalera mecánica sufre un accidente grave, consistente en astricción de su pie y amputación traumática de primer ортеjo de pie izquierdo y fractura expuesta, no contando con apoyo de personal de área de seguridad o paramédico de la empresa. Liberado el menor, de la escalera mecánica, su padre lo tomó y salió del recinto llevando en brazo a su hijo en dirección del Hospital, traslado que fue realizado en un taxi que se encontraba fuera del local comercial. Encontrándose en el recinto hospitalario y dado la gravedad de la lesión, de inmediato fue ingresado a pabellón de Urgencia de Traumatología, quedando hospitalizado en servicio de Pediatría del Hospital desde el 31 de marzo al 03 de mayo de 2016, que por lo mismo, a consecuencias del accidente, debió ser ingresado a pabellón en cinco oportunidades, razón por la que los médicos especialistas señalaron que el paciente requería de terapia de rehabilitación, con la finalidad de evaluar la movilidad completa del pie izquierdo. A raíz de lo sucedido, personal del proveedor ofrecieron a los padres, si lo deseaban, fuera trasladado su hijo a una clínica privada, que en definitiva no se concretó por no contar con especialistas, así, en los días siguientes los actores concurrieron a conversar con el representante del proveedor y ante la negativa de hacerse cargo de la responsabilidad, interponen reclamo ante el Servicio Nacional de Consumidores, como se acredita con copia del reclamo administrativo R2016A818047, de fecha 04 de abril de 2016, cuyo resultado fue negativo para los intereses de los reclamantes, pese a que el Dr. Roberto Carrillo Lioj, médico traumatólogo, del Hospital Dr. Ernesto Torres, en certificado N° 097, de fecha 14 de abril de 2016, consigna el ingreso al hospital tras sufrir atricción de pie izquierdo por escalera mecánica, a lo que se agrega las interconsultas a psicólogo don Camilo Aguilera Lagos y Psiquiatra Infante Juvenil Dra. Viviana Peñaranda L. Finalmente señalan que la escalera mecánica de acceso y salida del establecimiento comercial denunciado, se encuentra instalada desde el año 2008, por la empresa Salfa Corp., por lo que estiman que la infracción se centraría en una adecuada falta de mantención de sistema de transporte, lo que redundaría en un incumplimiento de la seguridad que debe brindar el proveedor al consumidor, por lo que solicita se sancione al prestador, ya individualizado, al máximo de la multa contemplada en la Ley N° 19.496 y al pago de las costas de la causa. Sustenta su acción infraccional en el artículo 3° letra d) y e), 23, 44, 45, 46 y 50 D de la Ley N° 19.496.

Del mismo modo deduce acción de indemnización de perjuicios, basado en los hechos denunciados y relacionados precedentemente, solicitando se condene al infractor por concepto de **daño emergente**, correspondiente a gastos de movilización de traslado de ambos padres tramo Iquique-Alto Hospicio, cuatro pasajes diarios mientras duró la internación de su hijo, 53 días, lo que da un total de \$508.800; **Lucro Cesante** la suma \$2.905.000 que se descompone: \$455.000,



SERNAC REGIÓN TARAPACÁ
OFICINA DE PARTES
Fecha: 04 / 04 / 2017
Folio: 57
Linea: 1004
Obs.:

cantidad que la madre dejo de percibir por los 53 días de hospitalización; y, la cantidad de \$2.450.000 que dejo de percibir el padre, por no haber podido realizar un trabajo remunerado por el lapso de 70 días, en razón de \$35.000 diarios; y, **Daño Moral**, la suma de \$80.000.000, por los sufrimientos y daño psicológico sufrido por su hijo a raíz del trauma sufrido derivado de su amputación del primerortejo del pie izquierdo y fractura expuesta, quedando para siempre con pérdida de movilidad completa de pie izquierdo. Fundamenta jurídicamente la acción en el artículo 3 letra e), 50 inciso 2°, de la Ley N° 19.496, solicitando que la acción indemnizatoria se acogida, en todas sus partes, debidamente reajustadas más el pago de intereses y de las costas de la causa.

A fojas 21 a 45, rolan documentos fundantes de las acciones deducida en autos.

A fojas 48, rola presentación de don José Luis Aguilera Pacheco, cedula nacional de identidad N° 14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial, director Regional de región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de esta ciudad, efectuada en conformidad a las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor, en especial su artículo 58, se hace parte en la presente causa, en calidad de tercero coadyuvante, tomando como base el reclamo administrativo número R2016A818047 de fecha 04 de Abril de 2016, formulado por don Roberto Alejandro Jeldes Allendes, ya individualizado, basado sobre los mismos hechos relacionados precedentemente, por lo que, la conducta del denunciado, atendida la gravedad y entidad, tomando en consideración que la acción deducida se engloba dentro de los intereses generales de los consumidores, vulnera los derechos básicos de los consumidores, obliga al Servicio Nacional del Consumidor, hacerse parte en la denuncia infraccional interpuesta por los actores. A raíz de lo expuesto, en mérito y lo dispuesto en los artículos 3° letra d) y e); 23 inciso 1°, 45, 46 y 49 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores solicita tener como parte al Servicio Nacional del Consumidor, en calidad de tercero coadyuvante.

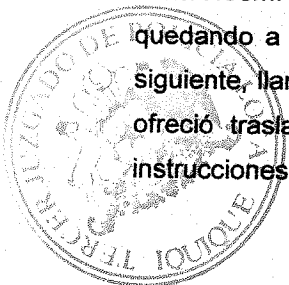
A fojas 54 a 72, acompaña documentos con citación.

A fojas 86, rola declaración judicial de don Roberto Alejandro Jeldes Allendes, quien interrogado legalmente expone que en calidad de padre del menor Roberto Alejandro Jeldes Cano, ratifica la querella infraccional y demanda civil, señalando que su hijo en la actualidad se encuentra en terapia en la Teletón y que el 28 del mes en curso se hará una junta médica para evaluar terapia a seguir.

A fojas 87, rola declaración de doña Carolina del Rosario Cano Cano, quien interrogada legalmente expone que en calidad de madre del menor Roberto Alejandro Jeldes Cano, ratifica la querella infraccional y demanda civil, señalando que producto de lo ocurrido se encuentra en tratamiento Psicológico y su hijo ingresó a la Teletón para empezar terapia y rehabilitación.

A fojas 88, rola declaración de don José Luis Aguilera Pacheco, quien interrogado legalmente expone que en su calidad de Director Regional del Servicio Nacional del consumidor, región Tarapacá, ratifica querella infraccional rolante a fojas 48 a 54.

A fojas 89, rola declaración de don Luis Rogelio Salazar Loyola, quien interrogado legalmente expone que en su calidad de Gerente del establecimiento comercial denominado Supermercado Santa Isabel, perteneciente al Holding Cencosud, Ubicado en calle Tarapacá N° 465/495, que el día del accidente se encontraba con descanso, por lo que fue informado vía telefónica, que un menor había sufrido el aprisionamiento de su pie izquierdo al final de la escalera, lo que provocó un daño significativo, con la pérdida de uno de sus dedos y otros daños en el pie, luego el subgerente doña Noemí Ceballos, acudió al Hospital para conversar con los padres y ver la forma de ayudar, quedando a la espera de la revisión médica, luego de ello se llamó al padre del menor. Al día siguiente, llamo la subgerente, informándose de la amputación de unos de los dedos del pie, se le ofreció trasladar al menor al clínica Iquique, que tiene convenio con la empresa, pero por instrucciones del médico tratante debió quedar en el Hospital, mismo día que aprovecho de revisar



el estado de salud del menor, puesto que éste fue atendido, sin coste alguno para sus padres, en las prestaciones médicas y hospitalarias, puesto que todas ellas fueron y serán proporcionadas en forma gratuita por el Hospital Dr. E. Torres G., de Iquique, atendida la clasificación previsional de su madre. En cuanto a los gastos de movilización de traslado de ambos padres desde comuna de Alto Hospicio-Iquique-Alto Hospicio, no fueron probados adecuadamente al no existir respaldo alguno que sirvan de respaldo y permitan establecer su cuantía, por lo que no se dará lugar a lo petitionado por este capítulo

Respecto al Lucro Cesante, los querellantes señalan a fojas 15, que a consecuencia de la tragedia ocurrida, el 31 de marzo de 2016, a su hijo, dejaron de percibir ingresos, producto de sus respectivos trabajos, por lo que se sienten perjudicados, en su conjunto, con la conducta infraccional resulta que no acreditaron, mediante prueba legal lícita, ninguna de las actividades que dicen, los actores, desempeñar como tampoco su cuantía, sea esta en forma diaria, quincenal, mensual o de cualquier otra índole, pese a que pesaba tal obligación en los actores, por ello se deberá rechazar lo petitionado por estos conceptos.

Decimonoveno: En lo tocante al daño moral si bien es cierto que no se rindió prueba alguna sobre el particular, no cabe duda alguna la existencia del daño moral sufrido por los actores, por cuanto el mismo se encuentra referido a la angustia sentida al ver a su hijo en el estado postración a raíz del accidente, por lo que la pretensión dice relación con las aflicciones del espíritu que emanan de las lesiones físicas sufridas por su hijo, lo que naturalmente acarrea dolor espiritual, intranquilidad, congoja, angustia, al ver a su vástago sometándose a largos e interminables tratamientos de rehabilitación, daño moral que se avalúa en forma prudencial, de acuerdo a las facultades de esta Magistratura en la suma única de seis millones de peso, cantidad que deberá repartirse por iguales partes entre los actores.

Y Visto además, lo dispuesto en los artículos 2º; 3º letra e); 12, 15º, 23, 24º; y, demás disposiciones de la Ley Nº 19.946; Ley Nº 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley 18.287 sobre Procedimiento y sus posteriores modificaciones introducidas por la Ley Nº 19.816.

RESUELVO:

A.-En cuanto a la objeción de documentos

Rechácese la objeción de documentos alegada por la parte tercero coadyuvante, por las razones señaladas en los considerandos primero y segundo precedentes.

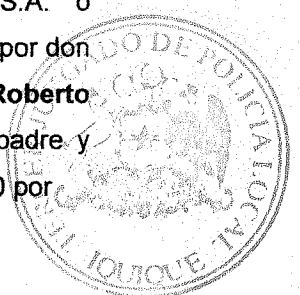
B.- En lo infraccional

a.- Condénese a **Cencosud Retail S.A.** o, **Supermercado Santa Isabel, Iquique**, rol único tributario Nº 81.201.000-K, representado por su gerente local don Luis Salazar Loyola, chileno, casado, empleado, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Nacional Nº 10.678.203-2, todos domiciliados, para estos efectos en Iquique, calle Tarapacá Nº 465 a 495, al pago de una Multa a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM.

b.- La multa deberá ser pagada en Tesorería General de la República, Región Tarapacá, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, por vía de sustitución y apremio, líbrese orden de reclusión por cinco fines de semana, en contra de don Luis Salazar Loyola, domiciliado en Iquique, calle Tarapacá 465 a 495.

C.- En lo civil

a.- Se hace lugar la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de 1, solo en cuanto se condena pagar a la demandada "Cencosud Retail S.A." o "Supermercado Santa Isabel, Iquique", Rol Único Tributario Nº 81.201.000-K, representado por don Luis Salazar Loyola, ambos ya individualizados, a los querellantes y demandantes civil, **Roberto Alejandro Jeldes Allendes** y **Carolina del Rosario Cano Cano**, ya individualizados, padre y madre respectivamente del menor **Roberto Alejandro Jeldes Cano**, la suma de \$6.000.000 por



concepto de daño moral, cantidad que deberá repartirse en iguales partes entre los actores, debiendo, dicha suma, ser reajustada conforme a la variación del índice de precios al consumidor, reajuste que se deberá calcular desde la fecha de presentación de la demanda de indemnización de perjuicios, hasta el día del pago efectivo, más el pago de intereses, corrientes que se devenguen desde la fecha que se notifique la presente sentencia a la condenada hasta el día de su efectivo pago.

D.- No se condena a Cencosud Retail S.A., supermercado Santa Isabel, Iquique, al pago de las costas de la causa, por no haber resultado del todo vencida.-

E.- Ejecutoriada sea la presente sentencia, remítase copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor, Primera Región Tarapacá.

Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don Ricardo de la Barra Fuenzalida, Juez Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique.
Autoriza doña Mónica Elena Rojas Chiappa, Secretaria (S).

04 ABR 2017

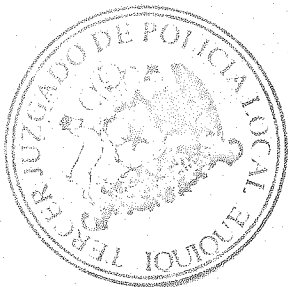
Iquique, _____ de _____ del 20____
CERTIFICO: Que la presente es copia fiel
del original que he tenido a la vista, Doy
Fé

RECEPTOR

04 ABR 2017

Notificado con fecha: _____
a las. 09:30 _____ horas

Juan A. Saavedra F.
Receptor



el video de seguridad para tomar conocimiento de lo ocurrido en el accidente de la escalera, luego del accidente dejó de funcionar por instrucciones de la central de mantenimiento, al tercer día los padres concurrieron al local y verificaron que la escalera estaba detenida y le señalaron que se estaba analizando la posibilidad de interponer una demanda, concluye su exposición señalando que al momento del accidente la escalera se encontraba operativa y con todas las mantenciones al día.

A fojas 119 a 126 y 206 a 209 rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, realizada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su abogado doña Gloria Elena Navarro Vejar; del Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de tercero coadyuvante, representado por la abogada doña Marlene Peralta Aguilera; y, de la parte denunciada y demandada civil, representada por abogado don Ricardo Espina Vio.

La parte querellante y demandante civil ratifica íntegramente la querella infraccional y en todas sus partes la demanda civil.

La parte del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica íntegramente la presentación que rola a fojas 48 a 54 inclusive.

La parte querellada y demandada civil contesta por escrito y solicita que este forme parte integrante de la audiencia, argumentando que efectivamente el día señalado ocurrió el accidente al interior del local Santa Isabel, consta en imágenes de video, que el menor se encontraba bajando por la escalera mecánica, mirando hacia el lado de la caja del supermercado, de costado, y que por esta distracción en la intersección donde los peldaños ingresan a su retorno, el menor sufre el atrapamiento, a su vez, su padre descendía en la misma escalera unos escalones más atrás. El padre determina llevar al menor al Hospital Ernesto Torres de Iquique, apersonándose la sub Gerente de la Tienda y otro funcionario de Santa Isabel, producto de la revisión del video se concluye que la causa del accidente se debió a la distracción del menor y a la falta de supervisión y debido cuidado de su padre; el accidente no dice relación con desperfecto o falta de mantención de la escalera mecánica; y, que la señalética de precaución en la escalera existe, por lo que solicita tener por contestada la querella infraccional y rechazarla en todas sus partes. Por lo mismo solicita se tenga por contestada la demanda civil interpuesta en contra de su representada y su rechazo, con costas.

El tribunal llama a las parte a conciliación, esta no se produce.

Se recibe la causa aprueba, fijándose como hecho substancial pertinente y controvertido: 1) Efectividad de los hechos denunciados; 2) Efectividad de los daños, su naturaleza y monto demandado.

La aparte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial de los señores Mauricio Enrique Miranda Badani, Chileno, soltero, empleado, Cédula Nacional de identidad y Rol Único Tributario N° 6.562.547-4; Daniza Jeannette Stipinovic Pasten, chilena, casada, asistente de educación, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.710.282-1, domiciliada en Iquique, Genaro Gallo N° 751; Claudio Enrique Monsalve Gajardo, Chileno, soltero, chofer, Cédula Nacional de identidad y Rol Único Tributario N° 15.397.610-4, domiciliado en Alto Hospicio, Las Avellanas N° 2844; La querellada y demanda civil presenta como testigos a Noemí Alejandra Ceballos Gaete, Chilena, soltera, técnica en administración de empresas, Cédula nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 16.054.730-8, domiciliada en Iquique, Pasaje Tres María N° 2930.

La parte querellante y demandante civil rinde prueba documental, rolante a fojas 210 a 263; la parte del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica íntegramente documentos acompañados a fs. 55 a 72, concitación y acompaña instrumentos probatorios entre las fojas 264 a 339; y, la querellada y demanda civil acompaña documentos en parte de prueba desde fojas 340 a 348. Los actores solicitan diligencias.

A fojas 146, rola acta de inspección del tribunal.



A fojas 358, rola audiencia de percepción de prueba electrónica.

A fojas 426, rola decreto que cita a las partes a oír sentencia.

Considerando:

En cuanto a la objeción de documentos:

Primero: El tercero coadyuvante, a fs. objetó los documentos agregados, por la querellada y demandada civil, desde fojas 340 a 348, fundado en que dichos instrumentos corresponden a copias simples de informes de mantenimiento preventiva de las escalas N° 0042054 y N° 0042062, e informe de investigación de accidentes de persona, emitido por el prevencionista de riesgo don German Colomar, en blanco y negro, constituyendo, por tanto, instrumentos privados, emanados de un tercero ajeno al juicio, el que no ha comparecido en autos para reconocerlos, por lo que no le consta su veracidad o falta de autenticidad, dado a lo cual solicita tener por objetados documentos indicados.

Segundo: No habiéndose evacuado el traslado conferido a los demás actuantes, a fojas 357, como consta de la certificación de la señora Secretaria del Tribunal de fojas 394 vta., es dable consignar que corresponde a esta Magistratura la valoración de la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, acorde a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, por lo que no le incumbe al objetante divagar sobre la pertinencia y validez de los medios probatorios presentados, por lo que este Sentenciador rechazará las impugnaciones planteadas por el tercero coadyuvante.

En cuanto a la acción infraccional

Tercero: Los actores Roberto Alejandro Jeldes Allendes y Carolina del Rosario Cano Cano, padres del menor siniestrado, han interpuesto querrela infraccional en contra de la sociedad **Cencosud Retail S.A.**, propietaria del establecimiento comercial denominado "Supermercado Santa Isabel Iquique", por incumplimiento a las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por existir deficiencia en la seguridad, que debe otorgar en la prestación de sus servicios; no otorgar la ayuda necesaria al menor en los hechos descritos precedentemente; y, no adoptar las medidas de seguridad necesarias al interior del establecimiento denunciado, para que al consumidor no le acaezca un accidente de la entidad del caso de autos.

Como consecuencia de la falta de seguridad alegada, el hijo menor de los actores, en circunstancias que bajaba por la escalera mecánica y al llegar al final de ella sufrió una astricción de su pie y amputación traumática de primer orjejo de pie izquierdo y fractura expuesta, lesión de carácter grave, de acuerdo a informe médico emitido por la Dra. Andrea Isabel Silva Jeria, cirujano Pediátrico de Servicio de cirugía, y del Dr. Dr. Roberto Carrillo Lio, médico Traumatólogo, ambos del Hospital Dr. Ernesto Torres G. de Iquique, rolantes a fojas 23 y 24.

A juicio de los actores la empresa denunciada, incumplió sus obligaciones legales de: a) Ofrecer seguridad en el consumo, acorde lo dispuesto en la letra d), del artículo 3° de la Ley 19.496, esto es mantener las prevenciones adecuadas que permitan proteger la integridad de los consumidores y bienes; b) Indemnizar y subsanar los daños que se produzcan en las personas con ocasión de no prestar la adecuada seguridad a los consumidores, letra e) del artículo 3° del cuerpo legal que nos atañe; y, c) Adoptar las medidas que resulten necesarias a la prestación de servicios riesgosos.

Cuarto: La querellada al contestar la acción infraccional, insta que libelo infraccional sea rechazado, con expresa condenación en costas, por estimar que, sin entrar a desconocer los hechos, el accidente acaecido tuvo su origen en circunstancias que el menor se encontraba bajando de costado por la escalera mecánica, mirando hacia el lado que se encuentran ubicadas las cajas del supermercado, quien por dicha distracción, en la intersección donde los peldaños gresan a su retorno, sufre el atrapamiento al no levantar el pie para descender de dicha escalera. Expresa que, inmediatamente de ocurrido el evento, el menor fue auxiliado por un guardia

de seguridad, quien procedió a efectuar maniobras destinadas a destrabar al menor para posteriormente suspender el suministro de energía eléctrica de la escalera, acciones que desmienten las imputaciones de los actores respecto a la falta de auxilio adecuado por parte del supermercado.

La querellada atribuye que la causa basal del accidente fue motivada por la distracción del menor y la falta del debido cuidado y supervisión de su progenitor.

Finalmente señala que no es verídico la carencia de señaléticas que llaman al uso precavido de la escalera mecánica, pues, tanto al inicio como al final de ella, existen señales instruyendo de cómo usarla adecuadamente.

Quinto: De las versiones dadas por las partes, se pueden extraer la correspondencia de los siguientes hechos: a) El querellante, don Roberto Alejandro Jeldes Allendes y su hijo, el día 31 de marzo de 2016, en los instantes en que bajaban, al establecimiento comercial denunciado, haciendo uso de la escalera mecánica dispuesta para ello y al llegar a la planta baja, el menor atrapó su pie izquierdo en la cinta dentada de término de la escala, ocasionándole lesiones de carácter grave; b) En el momento del accidente no había profesional idóneo del área de la salud que apoyara al lesionado con los primeros auxilios; y, c) Personal del establecimiento comercial, tan pronto de ocurrido el accidente, procedió a interrumpir el sistema eléctrico y retroceder la escalera para liberar el pie del menor.

Sexto: Se debe despejar, en primer término, si el menor accidentado reúne los requisitos, establecidos por el legislador, para ser considerado consumidor, por ser estos substanciales, para la aplicación de las normas que motiva la presente causa.

El factor esencial para determinar la aplicación de la ley, sobre protección a los derechos de los consumidores, es la existencia de una relación jurídica entre un proveedor y un consumidor. Para ello es necesario centrar la definición jurídica de lo que se debe entender por consumidor o usuario, definición que se encuentra en el numeral primero del artículo 1º de la ley N° 19.496, por lo que se entenderá como tal aquella persona natural o jurídica que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final bienes o servicios.

Así, el criterio esencial para determinar si un sujeto, es jurídicamente un consumidor, es el de destinatario final, concepto que se refiere a la exigencia que la actuación del consumidor, para ser considerado por tal, vaya a satisfacer necesidades privadas, familiares o domésticas, por una parte y, por la otra, que dicha actuación sea ajena a cualquier forma de actividad empresarial, salvo aquellas excepciones que expresamente establece en favor de algunos emprendimientos.

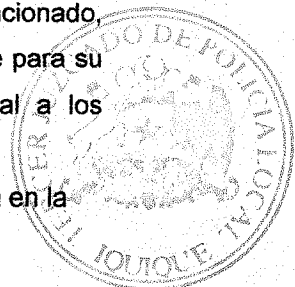
De allí, que los actos gratuitos accesorios o preparatorios a uno oneroso principal o bien le sirvan de antecedente, se encuentran protegidos por las disposiciones que reglan los derechos del consumo.

La ley N° 19.496, tomando en consideración la concepción finalista de protección de la ley, no solamente protege al consumidor jurídico sino que también al consumidor material, por lo que ambos consumidores se encuentran protegidos por la normativa regulatoria del consumo.

De lo analizado precedentemente, debe entenderse que el menor de autos es un consumidor material, a la luz de los antecedentes allegados al expediente, dado que el evento se produjo precisamente en un acto preparatorio del consumo, como es el hecho de transportarse por la escalera mecánica, dispuesta especialmente para uso del público, para acceder al referido establecimiento comercial.

Séptimo: El concepto de proveedor que contempla el cuerpo normativo, tantas veces mencionado, es amplio, por lo que su estructura jurídica en que se encuentra organizado es irrelevante para su calificación de tal, solo importa que la actividad o giro tenga como destinatario final a los consumidores.

Octavo: Sentada así las cosas, es necesario despejar el alcance de la norma contemplada en la



letra d) del artículo 3º del cuerpo legal, tantas veces citado, al establecer: "Artículo 3º.- 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;"

Este derecho del consumidor, como los demás, lleva implícito el de un deber u obligación, como lo es, de evitar los riesgos que puedan afectarle, es decir es un deber de auto cuidado que incumbe a todas las personas que participan en una relación de consumo.

En cumplimiento de este deber, el consumidor debe ser prudente en sus actos, lo que importa su responsabilidad si se expone al riesgo sin guardar las mínimas normas de seguridad que la prudencia aconseja, por lo que si este deber se incumple, el daño que sufra puede ser imputado a su conducta negligente.

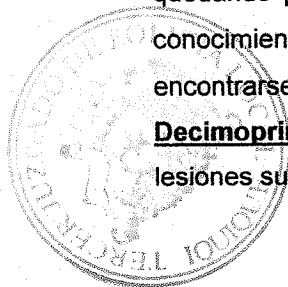
Ello, en nada obsta, si en la causa del daño concurren tanto el incumplimiento del deber de seguridad del proveedor como una falta al deber de autocuidado del consumidor, la eventual sanción deberá morigerarse en tanto que la concausa comparta el daño producido.

Noveno: Fijados los principios jurídicos insertos en el caso de autos, se debe tener como hechos no discutidos los siguientes aspectos, dado que las partes nada dijeron en contrario: a) el menor Roberto Alejandro Jeldes Cano, de 11 años de edad, según se acredita con su certificado de nacimiento, de fs. 21, debe ser considerado, para los efectos de la aplicación de la ley N° 19.496, como consumidor material; b) el menor descendía por la escalera mecánica que daba al establecimiento comercial acompañado de su padre, hecho que se acredita con los dichos vertidos por los actores en la acción deducida, fs. 1 a 13 y e imagen de video, cuya acta de percepción rola a fs. 358; c) el menor se ubicó, en la escalera mecánica, de costado observando hacia el lado de la caja, lo que se puede apreciar en el pendrive acompañado como prueba electrónica a fs. 207, por la parte querellada; y, d) El padre del menor se encontraba ubicado tres o cuatro escalones detrás de este y detrás de una persona que lo antecedió.

Décimo: Los actores, para acreditar sus dichos, rinden prueba testimonial de don Mauricio Enrique Miranda Badani, ya individualizado, quien señala, a fs.120, que el día 31 de mayo del 2016, no señala hora, al ir entrando al edificio de Almacenes París, vio salir a una persona, que supone que era el padre, con el niño en brazo y otra persona abriendo paso para salir del edificio y tomar un colectivo, el chico iba con su pierna ensangrentada; Seguidamente declara, a fs. 121, a favor de los actores doña Daniza Jeannette Stipinovic Pasten, que andaba por los pasillos del supermercado, después de las 6 P.M., y sintió un fuerte ruido y gritos de personas que la asustó, escuchando a su vez grito de dolor de un niño, observó que se paró la escalera mecánica, tomando, posteriormente conocimiento, por otras personas que al menor se había atrapado el pie en la escalera. Y, por último depone don Claudio Enrique Monsalve Gajardo, que trabaja como taxista y se encontraba tomando pasajeros en calle Obispo Labbé con Tarapacá y se subió un caballero con un niño en brazos y lo llevé al Hospital. Estas testimoniales, no se tomará en consideración por no encontrarse conteste en los hechos ni en sus circunstancias esenciales, dado que los declarantes no señalan el día y hora de ocurrido el accidente de autos, como tampoco expresan como ocurrieron los hechos.

Por su parte la querellada, a fs. 123, presenta prueba testimonial de doña Noemí Alejandra Ceballos Gaete, al ser repreguntada si existían imágenes de video del accidente, señaló que efectivamente existían videos de las cámaras de seguridad y en ella se observa al menor cuando bajaba en forma de lado apoyado de la baranda de la escalera y no levanta el pie al llegar al final quedando pillado el pie en la escala. Esta declaración se entregó libre de tachas, poniendo en conocimiento los hechos y circunstancias esenciales, dando razón de sus dichos y al no encontrarse desvirtuados por otros medios probatorios.

Decimoprimer: Seguidamente los querellantes rindieron prueba documental atinente a las lesiones sufridas por el menor, agregadas a fs. 211 a 259, consistente en fotografías del pie del



menor; certificado médico traumatólogo emitido por el Dr. Roberto Carrillo Lio, que señala haber ingresado, al menor Roberto Alejandro Jeldes Cano, Servicio de Urgencias del Hospital Ernesto Torres Galdámez, el día 31 de marzo del 2016, tras sufrir astricción del pie izquierdo en una escalera mecánica, diagnosticada como lesión de carácter grave en su primer orjejo del pie con amputación de éste y compromiso óseo del primer metatarsiano; historia y evolución clínica del paciente; Protocolo operatorio; e, Informe Médico emitido por la Dra. Andrea Isabel Silva Jeria, con fecha 12 de abril del 2016.

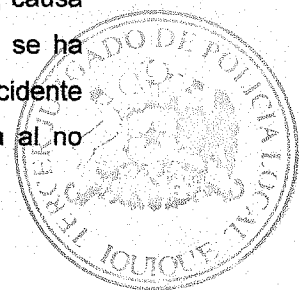
Asimismo, la querellada acompaña un pendrive que exhibe antecedentes del accidente, cuya acta de percepción instrumental corre a fojas 358, en que se exhibe el momento preciso del accidente, la posición adoptada por el menor en la escalera mecánica, la que consistió en pararse en un peldaño de costado de dicha escalera y su atención se encontraba en el sector de cajas del supermercado y el momento en que el menor cae y su forcejeo para liberarse del último peldaño ayudado por un guardia de seguridad.

Por último, los querellantes solicitan la realización de una inspección del tribunal al sitio del suceso, con el objeto que tome conocimiento in situ el estado de la escalera mecánica, diligencia que se realizó el día 28 de julio del 2016, a las 11:00 horas, cuya acta se encuentra agregada a fs. 146. En su realización se pudo observar que ésta funcionaba sin dificultad alguna, pero algunos de sus escalones se encontraban con sus dientes quebrados y en otros sin ellos; igualmente se observa que la placa o peine de los bordes, que cubre el comienzo y término de la escalera, se encuentra con sus dientes quebrados. Finalmente se determina que la escala mecánica cuenta con señaléticas de cómo hacer uso del aparato en sus diversas modalidades.

Decimosegundo: Uniendo diversas pruebas agregadas, tanto por la querellante como por la querellada e inspección personal del tribunal, las que analizadas conforme a las normas de la sana crítica, permite concluir que el accidente se produjo no por una caso fortuito ni por una exclusiva negligencia del hijo de los actores, sino por defectos estructurales de la escalera mecánica al tener la placa porta peines inferior con faltantes de sus dientes y/o quebrados e igualmente en algunos de sus peldaños lo que unido a la inadecuada posición adoptada por el menor en la escalera y su falta de atención hicieron que la escalera atrapara el pie izquierdo de este provocándole lesiones que dan cuenta los antecedentes médicos acompañados por los actores, consistentes en fotografías del pie del menor; certificado médico traumatólogo emitido por el Dr. Roberto Carrillo Lio, que señala haber ingresado, al menor Roberto Alejandro Jeldes Cano, Servicio de Urgencias del Hospital Ernesto Torres Galdámez, el día 31 de marzo del 2016, donde se constata la lesión grave del primer orjejo del pie con amputación de éste y compromiso óseo del primer metatarsiano, desforramiento dorsal del pie con compromiso tendíneo de extensor de hallux y fractura de la primera falange del tercer orjejo, configurando todo un pie gravemente lesionado.

Decimotercero: Probada la conducta negligente, que se traduce en una falta de seguridad para los consumidores, infringiéndose con ello las obligaciones como proveedor les impone la letra d) del artículo tercero de la Ley N° 19.496 estableciendo en su letra e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor con su actuar negligente.

El hecho establecido queda vinculado dentro de las situaciones que señala el artículo 23 del señalado texto legal, que manifiesta que comete infracción a las disposiciones de esta ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de este, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor por falla o deficiencias. De ahí la relación de causalidad que se ha determinado precedentemente, resulta del todo evidente, desde que se demostró que el accidente ocurrido al menor fue producto del mal estado de mantención de la escalera mecánica al no mantener en forma debida la totalidad de la infraestructura de la escala mecánica.



De tal modo, se encuentra constatada la infracción denunciada y deberá aplicarse la sanción que se señalará en lo resolutivo.

En cuanto a la acción civil

Decimocuarto: Se debe consignar, primeramente, que los actores don Roberto Alejandro Jeldes Allendes y doña Carolina del Rosario Cano Cano, padre del menor Roberto Alejandro Jeldes Cano, actúan en estos autos por sí y no en sus calidades de progenitores y representantes del menor de autos.

Decimoquinto: Don Roberto Alejandro Jeldes Allendes y doña Carolina Cano Cano dedujeron demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Retail S.A. o Supermercado Santa Isabel Iquique, por los hechos señalados en los acápites precedentes; en su libelo cobra: a) por **concepto de daño emergente** la suma de \$508.800, representado por todos los gastos de movilización, incurridos por ambos padres desde la Comuna de Alto Hospicio a Iquique y vice versa, en razón de cuatro pasajes diarios por cada uno de ellos, a un valor de \$1.200; b) **Por concepto de lucro cesante**, demandan la suma de \$2.905.000, valor que se descompone de la siguiente forma: a) la actora demanda la suma de \$455.000, en razón a que perdió de trabajar, durante 35 días, debido a que su hijo necesitaba de la compañía de su madre durante su hospitalización; y b), el actor demanda la suma de \$2.450.000, dado que no pudo trabajar durante 70 días, por lo que sufrió un desmedro en sus ingresos de \$35.000 diarios; y, c) Por concepto de daño moral solicita que la demandada sea condenada al pago de \$80.000.000, cantidad que encuentra su fundamento en las graves lesiones sufridas por su hijo y daños psicológicos y psiquiátricos por el sufridos.

Decimosexto: a fojas 127, la demandada contestó el libelo señalando que procede la acción deducida es improcedente por cuanto no reúne ninguno de los requisitos exigidos por el derecho para que sea viable el libelo dirigido en contra de su representada, dado que no le asiste responsabilidad alguna en los hechos en que descansa. En efecto, señala en que el libelo se cobra la suma de \$2.955.880 por concepto daño material, emergente y lucro cesante, todos los gastos que han tenido que cubrir y los ingresos que han dejado de tener o tendrán en el futuro; y, por daño moral cobra la suma de \$80.000.000, fundado en los hechos que se refieren en el accidente que le ocurriera, al menor de autos, en la escalera mecánica de acceso al supermercado de propiedad de su representada y los perjuicios derivados de ellos, lo que no dice relación con la aplicación de la ley N° 19.496.

Decimoséptimo: Por o expuesto en los acápites precedentes, habrá que analizar la procedencia o improcedencia de la acción indemnizatoria, deducida por los actores, para lo cual, deberá estarse, en primer término a las disposiciones contempladas en la ley N° 19.496. En efecto, dicha normativa contempla dos disposiciones que estatuyen acciones indemnizatorias, o especiales formas de responsabilidad civil, cuales son: acción indemnizatoria consagrada incidentalmente en el artículo 20 de la ley citada y en el artículo 47 de la misma. Las características fundamentales que presenta esta acción indemnizatoria, es aquella que solo se puede dirigir contra el prestador de servicio directo y se funda en la responsabilidad subjetiva del demandado, esto es, el prestador directo responde en base a la culpa subjetiva; y la acción se limita sólo al monto indemnizatorio, pues sólo se deben cubrir los perjuicios materiales y morales causados al consumidor, no pudiendo hacerse efectivo en los daños extrínsecos al contrato. De esta forma, sólo se deberán indemnizar los perjuicios que son una consecuencia directa y necesaria del incumplimiento o tardanza en la observancia de las precisas y concretas obligaciones que emanan de la ley de protección a los derechos del consumidor, pero no en aquellos que son una derivación remota y/o anexa a la infracción.

Decimooctavo: De acuerdo a lo señalado precedentemente, y en cuanto al daño emergente y lucro cesante, los querellantes y demandantes civil, no incurrieron en gasto alguno destinado recuperar

