

San Bernardo, dos de mayo de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, doña Jessica Lacroix Amache, transportista escolar, domiciliada en Lonquén sur n° 3900, comuna de Talagante, interpone denuncia infraccional en contra del Supermercado Tottus, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, don Ricardo Javier Becerra Reyes, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Arturo Prat n° 117, comuna de San Bernardo, por infringir los Arts. 12 y 23, de la ley sobre la protección de los derechos del consumidor n° 19.496. En el primer otrosí, la denunciante deduce en contra del proveedor ya mencionado, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de la conducta infraccional que le imputa sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$401.697, por daño emergente y \$15.000.000, por daño moral, más interés, reajustes y las costas del proceso.

A fojas 09, rola acta de notificación de la denuncia y demanda de fojas 01 de autos a Supermercado Tottus S.A.

A fojas 61, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de doña Jessica Rosa Lacroix Amache con su apoderada Melissa Montes Campos, y de don Daniel Lagunas Pizarro, en representación de la parte denunciada y demandada civil de Supermercados Tottus/Hipermercados Tottus S.A. En esta oportunidad la parte denunciada y demandada civil contestó por escrito las acciones interpuestas, presentación que se agregó como parte del acta en fojas 19, y sólo la parte denunciante y demandante rindió prueba documental y testimonial, no se produjo conciliación.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de may de 2018



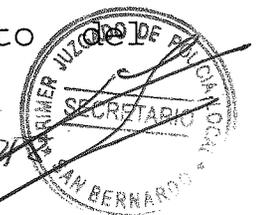
A fojas 68, don Daniel Alberto Lagunas Pizarro, en representación de Hipermercados Tottus S.A., objetó los documentos acompañados en la audiencia de estilo por la contraria, con excepción de una carta emitida por Tottus a la cliente como resguardo del accidente ante la Mutual de Seguridad, acompañado en el n°5 del acta, por tratarse de meras fotocopias y tratarse de documentos emitidos por terceros.

A fojas 83, con la asistencia de apoderado de la parte denunciante y demandante, Oscar Fuentes Márquez y por la parte de Supermercado Tottus, los Srs. Rodolfo Pabs, Gerente de tienda, David Gómez, encargado de prevención y de don Ricardo Becerra, administrador a la fecha de los hechos denunciados, se llevó a cabo una diligencia de inspección ocular a las dependencias del supermercado, específicamente su estacionamiento subterráneo y al sector de la sala de ventas ubicado inmediatamente sobre éste, consignándose lo observado en el acta correspondiente.

A fojas 88, doña Jessica Lacroix Amache, antes individualizada, prestó declaración indagatoria, por escrito, exponiendo que con fecha 22 de diciembre del año 2016, siendo las 12,40 horas aproximadamente, en compañía de Gloria Salinas, ingresó al Supermercado Tottus, sucursal San Bernardo, por el acceso del estacionamiento subterráneo, retiró un ticket y conduciendo su camioneta, placa patente DSSK-90, buscó un lugar para estacionar, hecho esto, al bajarse y caminar hacia la entrada "resbalo" al pisar sobre una gran mancha de agua y aceite, cayendo al piso y resultando con lesiones. Según lo reconocido por el administrador y otros dependientes del local, el agua y aceite provienen permanentemente del primer piso del local, donde se encuentran los equipos de frío que mantienen las carnes y las cecinas. Producto

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de agosto de 2017



resbalón cayó de espalda recibiendo todo el golpe en ella, quedando sin posibilidad de levantarse, al punto que la auxiliaron dos personas que se encontraban en las cercanías, las mismas personas que vieron la situación se dirigieron a solicitar ayuda a la caja de pago del concesionario del estacionamiento, donde estaba de turno la señora Nicol Reite, quien acudió al lugar y sólo se limitó a constatar que la mancha no correspondía al derrame de aceite de algún vehículo (sino de agua y aceite generado por el supermercado) y lo dejó de manifiesto, sin prestar ayuda. Considerando la gravedad del hecho y las consecuencias que se podrían derivar debido al fuerte golpe que se dio, con la ayuda de dos clientes del supermercado que la asistieron, ingresó a las dependencias comerciales a solicitar ayuda, y al llegar al mesón de atención al cliente solicitó hablar con el administrador de nombre Marco, quien al constatar la situación le indicó que debía dar aviso al gerente del local señor Cristian Galleguillos. Ambos bajaron al estacionamiento para constatar lo descrito y, posteriormente en el vehículo particular de un administrativo del supermercado de nombre David Gómez, la trasladaron a la Mutual de Seguridad, de la comuna de San Bernardo. Ingresada a la Mutual de Seguridad fue examinada por el doctor de turno don Pedro Pizarro, quien solicitó radiografías para un mejor diagnóstico y al recibirlas le diagnosticó "fractura coxis". Le prescribieron medicamentos por los fuertes dolores que sentía en ese instante, este tratamiento se lo indicaron por siete días. El día 11 de enero de 2017, ingresó a la Mutual por presentar fuertes dolores en la parte baja de la espalda (coxis), fue atendida por el doctor Pizarro, quien le diagnosticó una "desviación lateral izquierda de la última vertebra coxígea", en esa oportunidad la citaron nuevamente para el día 25 de enero de 2017, ocasión en que después de ser atendida le indicaron seguir con el mismo tratamiento, para ser citada

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de Agosto de 2018



nuevamente el día 16 de febrero de 2017, oportunidad en que el doctor Pizarro le diagnosticó "coxigodinia" por causa traumática, repitiendo el tratamiento y, además, le indicó que debía realizar sesiones de kinesiología y para comenzar le propuso 15 sesiones, según receta. Debido a los dolores, tratamiento, diagnósticos y sugerencias, se dirigió a la clínica Meds de la comuna Calera de Tango a solicitar un presupuesto de atenciones, el cual presentó al gerente del supermercado Tottus señor Cristian Galleguillos, quien lo aprobó y, además le insistió que lo más importante era su recuperación y le indicó que "usted ingresó sana al supermercado, así que debemos hacer todo lo necesario para su recuperación, que no le debían preocupar los gastos ya que ellos cancelarían todo lo necesario para su recuperación". Fue así que canceló directamente la totalidad de las 15 sesiones por un valor de \$396.000 y, posteriormente, hizo entrega de la boleta al gerente señor Cristian Galleguillos para su reembolso, quien al recibirla le indicó que debía esperar 7 días hábiles para que se procediera con el reembolso, según lo convenido. Durante la espera del reembolso el gerente antes indicado fue trasladado y en su lugar llegó don Ricardo Becerra, quien se desentendió de su caso y tuvo que comenzar a explicarle todo lo que había sucedido, a pesar que él había participado de algunas reuniones sostenidas con el gerente anterior y el encargado de prevención de riesgos del local. Con la última persona que habló fue con el Gerente zonal Cristian Giachino, quien le respondió que sólo tenía recuerdo de su apellido y que desconocía todo lo sucedido, al finalizar la conversación, se comprometió a dar solución al problema en 5 días, a través de un llamado telefónico le indicaría la solución, llamada que nunca recibió. Después de su insistencia la citaron nuevamente y al llegar al supermercado le presentaron un finiquito donde le ofrecieron devolverle el mismo dinero que ella

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de Agosto de 2018



había cancelado, con la condición que ella debía renunciar a cualquier acción judicial en contra del supermercado o debía devolver el dinero cancelado, documento que no firmó, y quedó en su poder.

A fojas 102 y 108, se agregan al proceso informes del Servicio Médico Legal respecto de las lesiones experimentadas por la denunciante en los hechos de autos.

A fojas 111, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1º) Que, a fojas 68, don Daniel Alberto Lagunas Pizarro, en representación de Hipermercados Tottus S.A., objetó los documentos acompañados en la audiencia de estilo por la contraria, con excepción de una carta emitida por Tottus a la cliente como resguardo del accidente ante la Mutual de Seguridad, acompañado en el n°5 del acta, por tratarse de meras fotocopias y tratarse de documentos emitidos por terceros;

2º) Que, sin perjuicio de ser efectivos los fundamentos de la objeción documental precedente esta Sentenciadora, en definitiva, necesariamente deberá rechazarla por improcedente. En efecto, en esta clase de proceso el juez está facultado para apreciar la prueba de acuerdo al sistema de la sana crítica. De acuerdo a éste método de valoración, el juez formará su convicción de acuerdo a reglas como la experiencia, lógica y principios científicos generalmente aceptados, y en él, a diferencia del sistema de prueba legal tasada, no es posible, previo a la dictación del fallo excluir alguna prueba aportada por las partes;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de Agosto de 2018.



B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

3°) Que, se ha seguido esta causa para determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar al Supermercado Tottus, antes individualizado, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

4°) Que, fundando sus acciones la denunciante expuso en fojas 01 y al entregar declaración indagatoria en fojas 88, que con fecha 22 de diciembre del año 2016, siendo las 12,40 horas aproximadamente, en compañía de Gloria Salinas, ingresó al Supermercado Tottus, sucursal San Bernardo, por el acceso del estacionamiento subterráneo, retiró un ticket y conduciendo su camioneta, placa patente DSSK-90, buscó un lugar para estacionar, hecho esto, al bajarse y caminar hacia la entrada "resbalo" al pisar sobre una gran mancha de agua y aceite, cayendo al piso y resultando con lesiones. Según lo reconocido por el administrador y otros dependientes del local, el agua y aceite provienen permanentemente del primer piso del local, donde se encuentran los equipos de frío que mantienen las carnes y las cecinas. Producto del resbalón cayó de espalda recibiendo todo el golpe en ella, quedando sin posibilidad de levantarse, al punto que la auxiliaron dos personas que se encontraban en las cercanías, las mismas personas que vieron la situación se dirigieron a solicitar ayuda a la caja de pago del concesionario del estacionamiento, donde estaba de turno la señora Nicol Reite, quien acudió al lugar y sólo se limitó a constatar que la mancha no correspondía al derrame de aceite de algún vehículo (sino de agua y aceite generado por el supermercado) y lo dejó de manifiesto, sin prestar ayuda. Considerando la gravedad del hecho y las consecuencias que se podrían derivar debido al fuerte golpe que se dio, con la ayuda de dos clientes del supermercado que la asistieron, ingresó a las dependencias comerciales a

CONFORME CON SU ORIGINAL

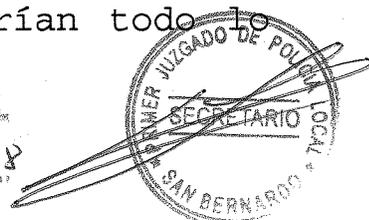
San Bernardo, 28 de agosto de 2013



solicitar ayuda, y al llegar al mesón de atención al cliente solicitó hablar con el administrador de nombre Marco, quien al constatar la situación le indicó que debía dar aviso al gerente del local señor Cristian Galleguillos. Ambos bajaron al estacionamiento para constatar lo descrito y, posteriormente en el vehículo particular de un administrativo del supermercado de nombre David Gómez, la trasladaron a la Mutual de Seguridad, de la comuna de San Bernardo. Ingresada a la Mutual de Seguridad fue examinada por el doctor de turno don Pedro Pizarro, quien solicitó radiografías para un mejor diagnóstico y al recibirlas le diagnosticó "fractura coxis". Le prescribieron medicamentos por los fuertes dolores que sentía en ese instante, este tratamiento se lo indicaron por siete días. El día 11 de enero de 2017, ingresó a la Mutual por presentar fuertes dolores en la parte baja de la espalda (coxis), fue atendida por el doctor Pizarro, quien le diagnosticó una "desviación lateral izquierda de la última vertebra coxígea", en esa oportunidad la citaron nuevamente para el día 25 de enero de 2017, ocasión en que después de ser atendida le indicaron seguir con el mismo tratamiento, para ser citada nuevamente el día 16 de febrero de 2017, oportunidad en que el doctor Pizarro le diagnosticó "coxigodinia" por causa traumática, repitiendo el tratamiento y, además, le indicó que debía realizar sesiones de kinesiología y para comenzar le propuso 15 sesiones, según receta. Debido a los dolores, tratamiento, diagnósticos y sugerencias, se dirigió a la clínica Meds de la comuna Calera de Tango a solicitar un presupuesto de atenciones, el cual presentó al gerente del supermercado Tottus señor Cristian Galleguillos, quien lo aprobó y, además le insistió que lo más importante era su recuperación y le indicó que "usted ingresó sana al supermercado, así que debemos hacer todo lo necesario para su recuperación, que no le debían preocupar los gastos ya que ellos cancelarían todo lo

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, <sup>08</sup> de Agosto de 2018



necesario para su recuperación". Fue así que canceló directamente la totalidad de las 15 sesiones por un valor de \$396.000 y, posteriormente, hizo entrega de la boleta al gerente señor Cristian Galleguillos para su reembolso, quien al recibirla le indicó que debía esperar 7 días hábiles para que se procediera con el reembolso, según lo convenido. Durante la espera del reembolso el gerente antes indicado fue trasladado y en su lugar llegó don Ricardo Becerra, quien se desentendió de su caso y tuvo que comenzar a explicarle todo lo que había sucedido, a pesar que él había participado de algunas reuniones sostenidas con el gerente anterior y el encargado de prevención de riesgos del local. Con la última persona que habló fue con el Gerente zonal Cristian Giachino, quien le respondió que sólo tenía recuerdo de su apellido y que desconocía todo lo sucedido, al finalizar la conversación, se comprometió a dar solución al problema en 5 días, a través de un llamado telefónico le indicaría la solución, llamada que nunca recibió. Después de su insistencia la citaron nuevamente y al llegar al supermercado le presentaron un finiquito donde le ofrecieron devolverle el mismo dinero que ella había cancelado, con la condición que debía renunciar a cualquier acción judicial en contra del supermercado o debía devolver el dinero cancelado, documento que no firmó, y quedó en su poder;

5°) Que, contestando las acciones interpuestas, Daniel Alberto Lagunas Pizarro, abogado en representación de Hipermercados Tottus S.A., en escrito que se agregó como parte de la audiencia de estilo en fojas 61, solicitó que éstas fuesen rechazadas con expresa condena en costas.

En primer lugar, señala dicha parte que controvierte todos y cada uno de los hechos expuestos por la contraria, para los efectos probatorios

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, ..... de ..... de .....



previstos en el inciso primero del artículo 1698 del Código Civil, norma plenamente aplicable en la especie según la Excm. Corte Suprema, como se puede leer en fallo de fecha 23 de enero de 2008, en autos sobre recurso de queja ingreso 5255-2007. En consecuencia, es el actor quien debe acreditar los presupuestos fácticos de sus pretensiones infraccionales e indemnizatorias.

En segundo lugar, expresa, que carece de legitimidad pasiva, puesto que si bien el accidente sufrido por la querellante ocurrió en las dependencias del Supermercado Tottus Estación, de la comuna de San Bernardo ubicado en calle Arturo Prat, no existió intervención de personal del supermercado. El accidente se debió a una acción ejecutada por la señora Lacroix al momento de bajarse de su vehículo y pisar. Nunca obedeció a la negligencia o falta de cuidado de Tottus en la mantención del orden, aseo y seguridad de sus dependencias. Así las cosas, con lo expuesto estima que debiese rechazarse la querrela interpuesta.

Finalmente expresa que la ley n°19.496, contiene una normativa especial, que por definición debe ser analizada y aplicada de manera especial, y no de manera general a los intereses de los consumidores, debiendo ser acreditada la presunta falta que se haya cometido. Sostiene que las infracciones a la ley en comento están claramente establecidas y descritas, pero en este caso al no existir participación de ningún tipo o clase de parte de Tottus, porque no intervino en la producción del supuesto accidente materia de este juicio, no puede pretenderse que tenga responsabilidad infraccional. En efecto, continúa, si no existe vulneración infraccional, mucho menos pudo haber sido negligente en la limpieza y mantención de los pisos en el interior de sus dependencias, dado que

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, *28* de *ago* de *2018*



no existía ningún elemento que limpiar en esa zona y se da cumplimiento a todas y cada una de las normas de seguridad de prevención de accidentes, tales como señalética en escaleras mecánicas y demás que exige la legislación vigente, manteniendo el orden, aseo y seguridad en su dependencias;

6°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, la actora acompañó en el proceso los siguientes documentos: **a)** En fojas 22, fotocopia de receta médica de fecha 13 de julio de 2017, extendida en la Mutual de Seguridad, por el médico Pedro Pizarro Chandía. **b)** En fojas 23, bono de atención ambulatoria en la Mutual de seguridad y comprobante de pago del mismo, de fecha 13 de julio de 2017. **c)** En fojas 25, fotocopia de la Epicrisis de Atención Ambulatoria, de fecha 13 de julio de 2017, que señala que la denunciante padece de Coccigodinia post traumática. **d)** En fojas 26, copia de carta de resguardo de fecha 16 de febrero de 2017, dirigida por don Ricardo Becerra R. Administrador de Hipermercados Tottus S.A., a la Mutual de Seguridad, en relación con los hechos de autos. En este documento se expresa: "Conforme a la política de la Compañía Hipermercados Tottus S. A., respecto a la atención a sus clientes y considerando que doña Jessica Lacroix Amache, cédula nacional de identidad n°11.838.360-5, domiciliada en Lonquén sur 2900, condominio puerta del sol, parcela 04, experimentó un accidente en nuestro establecimiento de Tottus Arturo Prat 117 San Bernardo estación, agradeceré a ese centro asistencial brindar a ésta la atención de urgencia que las circunstancias exigen, comprometiéndose Hipermercados Tottus S. A. a cancelar los costos de las atenciones prestadas, una vez hecho efectivo por el accidentado su sistema de Isapre o Fonasa, si lo tuviere, en caso contrario, deberá facturar el 100% de las atenciones prestadas. La presente constituye en consecuencia una carta de

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de Agosto de 2018



garantía de pago exclusivamente de las prestaciones de urgencia, que exija el estado de doña Jessica Lacroix Amache, sin que importe un reconocimiento expreso o tácito de ningún tipo de responsabilidad, a título de ayuda o asistencia humanitaria".(sic). **e)** En fojas 27, bono de atención ambulatoria, fecha 27 de marzo de 2017, por la cantidad de \$11.701. **f)** En fojas 29, copia de Epicrisis de Atención Ambulatoria de fecha 27 de marzo de 2017, en que se indica que paciente mantiene dolor de coxis que le impide realizar su trabajo de transportista escolar y actividades cotidianas **g)** En fojas 30, copia de Epicrisis de Atención Ambulatoria de fecha 11 de enero de 2017, en la cual se señala que la paciente consulta por persistir dolor en coxis. **h)** En fojas 31, copia de Epicrisis de Atención Ambulatoria de fecha 29 de diciembre de 2016, en la cual se indica que la paciente estando en el supermercado Tottus resbala en mancha de aceite cayendo de espaldas al piso, no golpea la cabeza, evoluciona con cervicalgia, dolor en la cola y mano izquierda. Diagnóstico, contusión Sacro Coxígea. **i)** En fojas 34, copia de Epicrisis de Atención Ambulatoria, de fecha 22 de diciembre de 2016, a las 16,52 hrs. en la cual se indica que la paciente estando en el supermercado Tottus resbala en mancha de aceite cayendo de espaldas al piso, no golpea la cabeza, evoluciona con cervicalgia, dolor en la cola y mano izquierda. Hipótesis diagnóstica: Fractura de coxis. **j)** En fojas 42, boleta electrónica n°0426906, emitida por Clínica Meds, a nombre de la denunciante, fecha 21 de febrero de 2017, por concepto de atención kinesiológica integral y un valor de \$390.000. **k)** En fojas 54, copia de bono de atención ambulatoria, de fecha 13 de julio de 2017 y su correspondiente recibo de pago, por la cantidad de \$11.701. **l)** En fojas 56, copia de Epicrisis de atención ambulatoria de fecha 13 de julio de 2017, en que se indica que paciente consulta por persistencia

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2018



de dolor coccígeo. 11) En fojas 57 a 60, acta notarial y fotografías del estacionamiento del supermercado Tottus, en el estado que éste presentaba el 18 de julio de 2017.

Con la misma finalidad la parte denunciante aportó en el comparendo de estilo, fojas 63 y siguientes, el testimonio de las testigos Beatriz Medina Pino y Gloria Salinas Contreras, quienes previa juramentación legal y siendo interrogadas separadamente, ratificaron la versión de los hechos expuesta en la denuncia de autos.

7º) Que, en orden a acreditar sus dichos y específicamente que el estacionamiento subterráneo del supermercado, presentaba al momento de los hechos condiciones suficientes de higiene y seguridad, la parte denunciada no aportó al proceso prueba alguna;

8º) Que, a los efectos de fijar el lugar en que ocurrieron los hechos y las condiciones de higiene y seguridad que en éste se presentan, con fecha 28 de agosto de 2017, se practicó una inspección ocular al estacionamiento subterráneo del supermercado Tottus Estación, constatándose que aún a esa fecha, concretamente en el sector señalado por el administrador de la época Sr. Ricardo Becerra, existían rastros de agua y humedad en el piso y éste además se encontraba manchado con un color oscuro, lo que da cuenta de la presencia por precipitación de aceites o materias grasas, que en combinación con el agua hacen inseguro el tránsito de los peatones, así se puede apreciar en las fotografías agregadas en fojas 85 y 86 como en las agregadas en fojas 58 a 60 de autos. Se pudo apreciar además en esta diligencia, que pese al accidente ocurrido y la persistencia de las condiciones de inseguridad del lugar, no se constató la existencia de avisos o carteles

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de Agosto de 2018



preventivos para los usuarios ni zonas en que el tránsito estuviese prohibido;

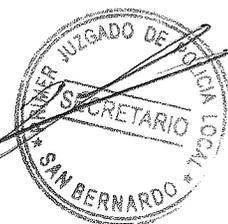
9°) Que, el Art. 3° letra d) de la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, consagra en favor de estos el derecho gozar de seguridad en el consumo, de bienes y servicios. Por su parte, el Art. 23 del mismo cuerpo legal señala que comete infracción a las disposiciones de dicha ley, el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor, debido entre otras causas, a deficiencias en la calidad del respectivo producto servicio. En el presente caso, apreciados la totalidad de elementos de prueba aportados al proceso, los que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que Supermercados Tottus, también identificado en autos como Hipermercados Tottus S. A., infringió respecto de la denunciante Jessica Lacroix Amache, antes individualizada, las disposiciones legales precedentemente indicadas, por cuanto en la mantención y aseo del sector del estacionamiento subterráneo del establecimiento, al 22 de diciembre de 2016, actuado con indesmentible negligencia, considerando su carácter de proveedor profesional y mantenía, a sabiendas, condiciones inseguras para el tránsito de los peatones, todo lo cual propició la caída que sufrió la denunciante, provocándole con ello un evidente menoscabo.

Conforme a lo antes expuesto, en definitiva corresponderá acoger la denuncia de lo principal de fojas 01 de autos, en todas sus partes.

C.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, ..... de 13 de ..... de 2016



10°) Que, en el primer Otrosí de fojas 01, doña Jessica Lacroix Amache, antes individualizada, dedujo en contra de Supermercados Tottus, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de la conducta infraccional que le imputa, sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$401.697, por daño emergente y \$15.000.000, por daño moral, más interés, reajustes y las costas del proceso;

11°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que el denunciado Supermercados Tottus también identificado en autos como Hipermercados Tottus S. A., será condenado como autor de contravención a los Arts. 3 letra d) y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

12°) Que, contestando la acción civil de autos, la demandada, en presentación que se agregó como parte de la audiencia de estilo, en fojas 19, además de alegar que carecía de legitimidad pasiva para responder de los hechos denunciados, cuestión resuelta al analizar el aspecto infraccional del pleito, alegó como eximente de responsabilidad civil el caso fortuito y como aminorante de la misma, lo dispuesto por el Art. 2330 del Código Civil, esto es la exposición imprudente de la víctima al daño sufrido. Conforme a los elementos de prueba aportados al proceso, en definitiva corresponderá desechar las alegaciones formuladas por la contraria, toda vez que es de público conocimiento que la demandada mantiene en el recinto un administrador de local y un servicio de vigilancia privada, el que no pudo menos que alertar a la administración acerca de las condiciones en que se encontraba el sector de estacionamiento, con lo cual, siendo el hecho fortuito aquel imprevisto a que no es

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de Agosto de 2013



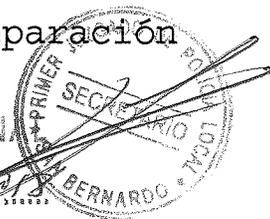
posible resistir, en el presente caso, por el contrario, la demandada estuvo en condiciones de preveer y eliminar las condiciones de riesgo para sus clientes, adoptando las medidas correspondientes, conducta que en definitiva, transcurridos meses de lo acontecido, aún mantenía. En cuanto a la exposición imprudente al daño experimentado, no habiéndose aportado al respecto prueba alguna, esta sentenciadora no podrá sino estimar que la conducta y tránsito que efectuaba o iniciaba la demandante eran los convencionales y corrientes de cualquier persona adulta;

13°) Que, en relación al perjuicio demandado por concepto de daño emergente, la demandante acompañó en fojas 23 a 56, un conjunto de documentos que dan cuenta de la atención de emergencia otorgada, diagnóstico y costos desembolsados por dicho concepto. Conforme a los mismos, en definitiva corresponderá acoger la demanda en cuanto al concepto mencionado, por la cantidad demandada, esto es \$401.697., por acreditarse efectivamente el monto mencionado;

14°) Que, en cuanto al monto demandado por concepto de daño moral, la demanda será igualmente acogida, sustentándose esta decisión en los informes de lesiones emitidos por el Servicio médico legal, los que se agregaron a fojas 102 y 108, conforme a los cuales la demandante experimentó a consecuencia del accidente denunciado, fractura del coxis y posterior coccigodinia post traumática, esto es un dolor crónico de la zona, la cual demoró 4 meses en sanar. Al anterior padecimiento físico, corresponderá agregar la natural afectación psicológica y molestias sufridas por la actora a consecuencia del tratamiento de rehabilitación a que debió ser sometida y la actitud de la demandada de no querer asumir responsabilidad en los hechos, no obstante que inicialmente la aceptó condicionado la ayuda a que se renunciara a deducir acciones legales, forzándola a recurrir hasta esta instancia para obtener la reparación

CONFORME CON SU ORIGINAL

En Bernardo, 28 de Agosto de 1978



de sus perjuicios, acontecimientos que tuvieron un largo desarrollo en el tiempo y que configura a juicio de esta sentenciadora, un cuadro que de manera natural y lógica provocaron en la demandante un perjuicio que la ley de protección a los derechos de los consumidores, faculta indemnizar. De acuerdo con lo expuesto y atendido que no se aportaron pruebas para acreditar la forma como el accidente afectó a la demandante en su desempeño laboral y labores cotidianas, en definitiva la demanda en cuanto al concepto citado será acogida por la cantidad de \$2.200.000;

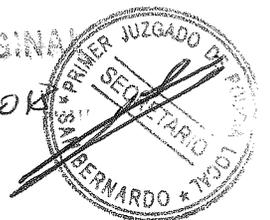
15°) Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es mayo de 2017, y el precedente a aquél 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. 1.440, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras d) y e) 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se rechaza la objeción documental deducida por la parte denunciada de Supermercados Tottus S. A., en fojas 68 de autos;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, 28 de Agosto de 2017



B.- Que, se condena a **Supermercados Tottus** también identificado en autos como **Hipermercados Tottus S. A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 20 (veinte) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autor de infracción a los Arts.12 y 23 de la Ley 19.496;

C.- Que, se hace lugar a la demanda civil del Primer Otrosí de fojas 01, condenándose a **Supermercados Tottus** también identificado en autos como **Hipermercados Tottus S. A.**, a pagar a la demandante Jessica Lacroix Amache, antes individualizada, la cantidad de \$2.601.697, que se desglosa en \$401.697, por concepto de daño emergente y \$2.200.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

D.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando n° 15°) de este fallo;

E.- Que, se condena a **Supermercados Tottus** también identificado en autos como **Hipermercados Tottus S. A.**, antes individualizada, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 5.396-5-2017.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

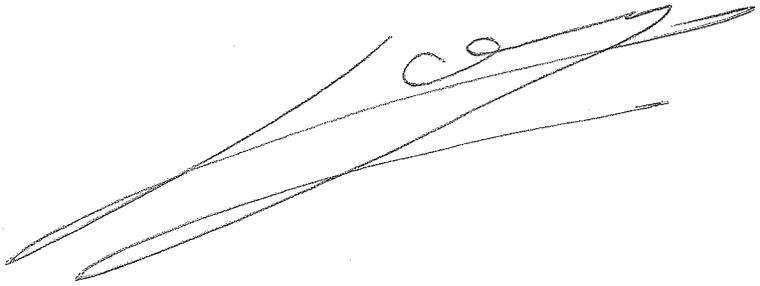
AUTORIZADO POR DON JORGE FEDERICO ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, 28 de Agosto de 2017

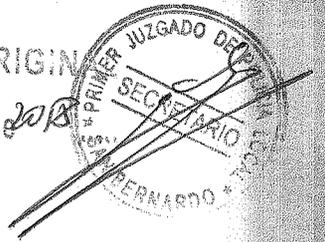




certifico que la sentencia definitiva dictada en autos  
adunada a fojas 112 y siguientes en su forma y ejecutoriada  
San Bernardo, 25 de Agosto de 2018



COPIA CONFORME CON SU ORIGEN  
San Bernardo, 28 de Agosto de 2018



*S. Amador*



