

Verónica y unido - 94-



Temuco, diecisiete de octubre de dos mil diecisiete.-

VISTOS.-

A fojas 3 y ss. corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas por don **ALEJANDRO ALARCÓN SOTO**, abogado, con domicilio en Villarrica, calle Camilo Henríquez 301 oficina 401, en representación de doña **ELVIRA MARCELA VENTURA QUIROGA**, domiciliada en Villarrica, calle Julio Zegers 790, en contra de **RIPLEY CHILE S.A O RIPLEY S.A**, del giro de su denominación, representada por el jefe de la sucursal de Temuco, don **NELSON SEPÚLVEDA LAGOS**, ambos domiciliados en Temuco, Avenida Alemania N° 671.

A fojas 9 corre resolución por la que **se dispuso el archivo de los antecedentes** con fecha 30 de diciembre de 2015.-

A fojas 10 corre presentación de la parte querellante y demandante civil solicitando la nulidad de todo lo obrado.

A fojas 13 corre resolución por la que **se acoge a tramitación** la querrela y demanda deducidas a fojas 3 y siguientes.-

A fojas 20 y ss. don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, abogado, domiciliado en calle Arturo Prat nro.847, Oficina 801, contesta la querrela infraccional y demanda civil deducidas en contra de su representada, **RIPLEY STORE LIMITADA.**, representada por don **MAURICIO SALINAS CASTRO**, administrador de empresas, del mismo domicilio.

A fojas 27 corre comparendo de contestación conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes.

A fojas 27 la parte querellada y demandada civil en la audiencia de estilo interpone incidentes en que solicita se tenga por no presentada la querrela y demanda civil deducidas y se declare la prescripción de la acción infraccional, confiriéndose el traslado respectivo.

A fojas 29 y siguientes don **ALEXIS GOMEZ VALDIVIA**, por la parte querellante y demandante civil, evacúa el traslado conferido en virtud de las incidencias formuladas por la contraparte.

A fojas 35 y ss. corre resolución por la que niega lugar a la incidencia de tener por no presentada la demanda y querrela deducidas en autos, dejando el incidente de prescripción para definitiva.

A fojas 40 corre delegación de poder realizada por el abogado e la querellada y demandada, don **CARLOS FUENTES QUIROZ** a la abogada **ANA CAROLINA BARRIENTOS SALDAÑA.**

A fojas 69 y siguientes corre continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes.



noventa y cinco -95-

A fojas 83 se decreta diligencia, citando a prestar declaración a doña ELVIRA MARCELA VENTURA QUIROGA, querellante y demandante civil.

A fojas 84 y siguientes corre declaración de doña ELVIRA MARCELA VENTURA QUIROGA, asistida por su abogado, don ALEJANDRO ALARCÓN SOTO.

A fojas 91 se dispuso dictar sentencia.

A fojas 92 se decreta diligencia para resolver.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN.-

1.- Que en la presentación de fojas 20 y siguientes, don CARLOS FUENTES QUIROZ opone excepción de prescripción de la acción contravencional, fundado en que la querella habría sido presentada el 20 de enero de 2016, ya que el Tribunal con fecha 30 de diciembre de 2015 hizo efectivo el apercibimiento de fojas 8 y, por tanto, tuvo por no presentado el escrito, debería concluirse que al proveerse finalmente la presentación del querellante el 20 de enero de 2016, con esa fecha debe entenderse por presentada la demanda o a lo más el día anterior a dicha providencia. De esta manera, se concluye que fundada la querella en un accidente ocurrido con fecha 15 de julio de 2015 y teniendo que entenderse presentada, junto a la demanda respectiva, el 20 de enero de 2016, habría transcurrido con creces el plazo de prescripción de la acción infraccional que se ejerce mediante ella y que establece el artículo 26 de la ley del ramo, 19.496.

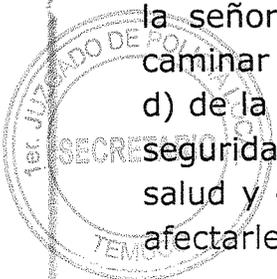
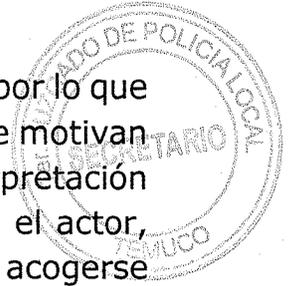
2.- Que confiriendo el traslado respectivo, la parte querellante y demandante civil a fojas 30 y 31 solicita el rechazo de la excepción, aduciendo que la querellada y demandada pretende modificar la fecha de la presentación de la querella y demanda con una argumentación que no se entiende. Se dice que basta leer la querella para apreciar que ella fue presentada el 11 de diciembre de 2015, por lo que no se darían los supuestos del artículo 26 que cita el incidentista y que las normas de prescripción tienen carácter de orden público, por lo que no pueden modificarse de manera antojadiza y arbitraria.

3.- Que mediante la resolución de fojas 35 y siguientes, el Tribunal dispuso dejar la resolución de esta excepción para definitiva. Cumpliendo con ello, si analizamos los antecedentes, tal como indica la parte querellante y demandante civil, debe considerarse que la cuestión sometida a conocimiento de este Tribunal se contiene en la querella y demanda de fojas 3 y siguientes, **presentadas, como no se controvierte, con fecha 11 de diciembre de 2015 y fundadas en hechos acontecidos el 15 de julio del mismo año.** Que conforme dispone el artículo 54 de la ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la prescripción de la acción

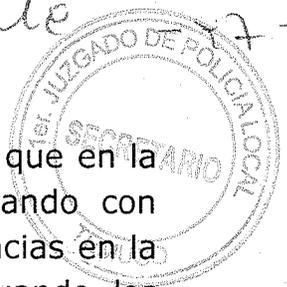
contravencional se suspende mediante la referida presentación, por lo que las cuestiones procesales que posteriormente se generaron y que motivan la incidencia no pueden alterar esta circunstancia. Que una interpretación distinta va en contra de una norma, que como también señala el actor, tiene carácter de orden público; a lo que debemos sumar que de acogerse la misma se vulneraría los derechos de los consumidores, en cuyo beneficio se establece la ley 19.496 sobre la que se sustenta la cuestión de fondo. En efecto, debe recordarse que esta ley protege los derechos irrenunciables de los consumidores brindándoles, a su medida, un procedimiento simple, no sujeto a control de casación y al que pueden recurrir, incluso, sin asistencia de letrado. De este modo, malamente podría pretenderse, mediante una interpretación jurídico-procesal tan forzada como la planteada, privar a la querellante y demandante del derecho fundamental a un proceso desformalizado, cuando ha accionado invocando precisamente su calidad de consumidora, sujeto y objeto de la protección jurídica de la normativa señalada. Por todas las consideraciones anteriores, se negará lugar a la excepción de prescripción de la acción infraccional de la manera que se indicará en lo resolutivo.

EN CUANTO AL FONDO.-

4.- Que se ha iniciado causa rol N° 236.806-G, en virtud de la querrela infraccional de fojas 3 y ss. deducida por don **ALEJANDRO ALARCÓN SOTO**, en contra de **RIPLEY CHILE S.A** o **RIPLEY S.A**; todos ya individualizados, por haber incurrido en infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, en base a los siguientes fundamentos: LOS HECHOS.- Que el día **15 de julio de 2015**, aproximadamente a las 17:00 horas, la querellante concurrió al Mall Portal Temuco, ubicado en calle Avenida Alemania N° 671, con el objeto de pagar una cuenta y efectuar algunas compras en esa casa comercial; que cuando se retiraba del establecimiento comercial y debido a que el piso se encontraba resbaladizo, porque estaba mojado, doña Elvira Ventura resbaló y cayó al suelo; que producto de la caída fue atendida por un paramédico contratado por la tienda, indicándole que reposara, pese a que ella manifestó que le dolía mucho, especialmente en la zona de las costillas; que al día siguiente la señora Elvira seguía con mucho dolor en la zona de su brazo y mama derecha, razón por la que tuvo que concurrir a un médico particular de la comuna de Villarrica, doctor Fernando Aguilera, quien luego de examinarla determinó que tenía tres costillas fracturadas y traumatismo en el hombro derecho, a causa del golpe sufrido en la tienda RIPLEY. Se señala que el piso estaba resbaladizo y que no había ninguna señal de advertencia al respecto, de manera que la señora Elvira no tuvo manera de percatarse lo peligroso que era caminar por la tienda. EL DERECHO.- Se indica que el art. 3° en la letra d) de la ley 19.496, se establece como derechos de los consumidores la seguridad en el consumo de los bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que pueden afectarles; y que, al igual, el art 23 de la misma ley señala que comete

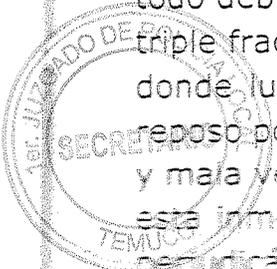


noventa y siete



infracción a las disposiciones de la presente 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 a deficiencias en la seguridad del respectivo bien o servicio. Se señala que cuando los consumidores concurren a los establecimientos comerciales lo hacen porque son seguros, y que resultaría incuestionable que el establecimiento querellado carecía de esa condición pues a consecuencia de circular por el mismo su representada sufrió una fractura. Se agrega que la negligencia es evidente, pues bastaba con colocar un letrero de advertencia del peligro, mínimo de prudencia que no fue satisfecho por Ripley, según se alega. Por lo señalado, se solicita que en definitiva y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 y 23 la ley 19.496 condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley, como autor de las infracciones descritas o a la multa que se estime en derecho por el Tribunal, con costas.

Que seguidamente, a fojas 5 y ss. don **ALEJANDRO ALARCÓN SOTO**, en representación de doña **ELVIRA MARCELA VENTURA QUIROGA**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **RIPLEY CHILE S.A. o RIPLEY S.A.**, del giro de su denominación, representada por el jefe de la sucursal de Temuco, don **NELSON SEPÚLVEDA LAGOS**, todos ya individualizados, en razón de los mismos antecedentes de hecho y fundamentos de derechos indicados en la querella. En cuanto a los hechos indica que se han provocado los siguientes daños: **1.- Daño material:** Estos se deducen de la compra de remedios exámenes traslados etc. que en total suman **\$ 140.305**, se hace presente que la demandada devolvió parte de esos gastos, pero no todos; en efecto devolvió la suma de **\$ 73.558.-** de manera que el daño material que se demanda es la diferencia; es decir, **\$ 66.747.** **2.- Daño moral:** Que debido a que la demandante sufrió un perjuicio de carácter extrapatrimonial debe ser indemnizada, para lo cual deberá considerarse que la caída en sí misma es un evento traumático, a lo que debe sumarse el dolor producto del golpe y, por sobre todo, de las fracturas que sufrió como consecuencia de la caída, sumado al dolor, el trauma y las molestias consiguientes debido a los tratamientos lo que alteraron su vida cotidiana, y que no son los únicos aspectos que configuran su daño moral, debido a las condiciones particulares de la demandante, este perjuicio es mucho mayor de lo descrito esto referente a la Fibrosis pulmonar, que presenta la demandada. Sin embargo la demandante hace algún tiempo comenzó a salir de su casa con los cuidados correspondientes, derrumbándose todo debido a la negligencia de la demandada, debido a lo que provocó la triple fractura de costilla en una persona con una fibrosis pulmonar, y en donde luego debió realizarse una serie de exámenes y permanecer en reposo por varias semanas, sumado a la infección que se produjo la fiebre y mala ventilación de los pulmones. Que por otra parte su brazo derecho está inmobilizado hasta la fecha, sin poderlo levantar de forma normal, perjudicándole para vestirse, y realizar las actividades cotidianas de toda



noviembre y ochenta



persona. En consecuencia, producto de las condiciones inseguras en las que se encontraba el local de la demandada, a la demandante se le alteró significativamente su calidad de vida, empeorándola, con dolores, dificultades para moverse y otros padecimientos descritos, lo que ha generado además mucha impotencia y un estado anímico decaído, elementos todos que permiten configurar el daño moral, el cual debe indemnizarse en una suma no inferior a **\$ 30.000.000.-** Que el artículo 3° letra e) de la ley 19.496 consagra el derecho de los consumidores para obtener la reparación de los perjuicios tanto materiales como morales que se le haya ocasionado a raíz del incumplimiento de los deberes que pesan sobre la demandada. Que en virtud de lo expuesto en los artículos 3, de la ley 19.496, y artículo 2314 y siguientes del Código Civil, se pide que la demandada ya individualizada en autos sea condenada a pagar la suma de **\$ 30.066.747.-** o el monto que el Tribunal estime pagar, más los reajustes en intereses pertinentes, con costas.

5.- A fojas 20 y ss., don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, contesta la querrela infraccional y demanda civil deducidas en contra de su representada **RIPLEY STORE LIMITADA**, solicitando que sea rechazada en todas sus partes, en base a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho: que su parte reconoce únicamente que el día 15 de julio de 2015 doña Elvira Ventura Quiroga, mientras se encontraba al interior de la tienda comercial RIPLEY del Mall Portal Temuco, sufrió un accidente en el momento que se disponía hacer abandono del local comercial, por el acceso principal del primer piso, específicamente por el sector de perfumería; pero se señala que ello no es responsabilidad de la Tienda y por ende, no existe alguna supuesta infracción a la ley N° 19.496. Se señala que de acuerdo a la versión entregada por parte de los dependientes de la tienda comercial, la señora Ventura Quiroga, producto de lo **apurada** que iba, al hacer abandono de la tienda comercial, tropieza y cae al suelo, negándose rotundamente que en el sector donde ocurrió el evento a la Sra. Ventura Quiroga el piso haya estado mojado o húmedo, y que será de cargo del querellante probar dicho aserto. Se dice también que el día miércoles 15 de julio de 2015 fue previo a un día feriado y que necesariamente, debido a la gran afluencia de público, las instalaciones debían estar relucientes, como aquel día ocurrió; destacándose que la gran cantidad de público ingresa y hace abandono por el mismo sector donde la querellante tuvo el evento de caída (sector perfumería) y que aquel día la tienda comercial no registró ningún otro accidente o evento, ocasionado a algún otro cliente de similares características al ocurrido a la señora Ventura Quiroga, por lo que se demuestra que el hecho fue aislado y de propia responsabilidad de la querellante. Se **niega** la supuesta displicencia por parte de la tienda RIPLEY una vez ocurrido los hechos, ya que de inmediato se preocupó del estado de salud de la querellante por medio de un paramédico, y que en un primer momento, la propia querellante señaló sentirse bien, que no se trataba de un evento mayor, sino, una simple caída, y que lo único que

querrelante



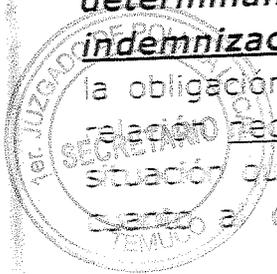
quería era irse a casa. Se agrega que se le insistió hacer efectivo el procedimiento que la tienda comercial dispone con la ACHS, y que nuevamente la respuesta de la querellante fue que quería volverse a su domicilio de Villarrica, y que no se trataba de nada importante. No insistiéndose más en el asunto. Se continúa relatando que al poco tiempo después el cónyuge de la querellante apareció en la tienda, señalando que su señora había tenido secuelas motivo del accidente sufrido en la tienda comercial y que sin estar obligado a ello y con el afán de recalcar la preocupación que la tienda comercial demuestra con sus clientes, **reembolsó la suma de \$ 73.558**, en que incurrió la querellante, conforme al evento que había sufrido al interior de la tienda comercial. También se indica que de acuerdo al tenor de los correos electrónicos intercambiados entre el cónyuge de la querellante y el prevencionista de riesgo de la tienda, se demuestra un agradecimiento por parte de aquél hacia la tienda, en cuanto a las atenciones brindadas en su oportunidad, como al pronto reembolso de los gastos ocurridos; que conforme lo señalado alega la defensa que resulta extraño que se haya interpuesto una querrela y demanda en contra de la tienda RIPLEY. Se sostiene que la causa del accidente que motiva la acción infraccional interpuesta en autos se debió a la exposición de la querellante doña Elvira Marcela Ventura Quiroga, desde el momento que aquella, saliendo en forma apurada de la tienda comercial, y contando con un cuadro de fibrosis pulmonar (lo que le produce mayor agitación y cansancio que el normal, debido a la deficiencia respiratoria que ello produce), de acuerdo lo relata la propia querrela, bajo su propio riesgo, igual se expuso a salir en forma apurada de la tienda comercial, configurándose por ende, una causal de eximente de responsabilidad en favor de la tienda Ripley. Se concluye por la defensa que debido a que la querellante presenta un cuadro de fibrosis pulmonar, situación que se demostrará; unido al hecho de salir en forma apresurada de la tienda, fueron los gatillantes del accidente que en definitiva sufrió en el local comercial. Se afirma que, así, no existe un hecho constitutivo de infracción a la ley de defensa de los consumidores; que ante el lamentable accidente sufrido por la querellante, éste fue canalizado por parte de la tienda Ripley, de acuerdo al procedimiento y protocolo que existe al respecto, demostrándose con esto que en ningún momento la querellante estuvo desamparada, y que por ende no fueron infringidos los artículos 3 y 23 de la Ley N° 19.496. En tercer lugar, se señala que en la querrela se afirma que la querellante se encontraba al interior de la tienda "con el objeto de **pagar** una cuenta que mantiene con esa casa comercial, sin perjuicio de realizar algunas **compras**"; sin embargo, **no acompaña el comprobante de pago de la antedicha cuenta; tampoco acompaña ninguna boleta o factura, que permita acreditar que efectivamente se encontraba comprando en la tienda comercial.** Se sostiene que ello tiene notable importancia respecto al momento en que una persona se considera consumidor, según dispone el artículo 1 N°1 de la ley 19.496. No encontrándose acreditado en autos la existencia del **acto jurídico oneroso.** Que la correcta aplicación





del artículo 3° de la ley 19.496, fue establecida para regir en el ámbito de tiempo y lugar mientras el consumidor consume en el establecimiento comercial. Se dice también que la supuesta infracción al artículo 23 de la ley 19.496 por parte de tienda Ripley, no es atingente al caso de marras, ya que en ningún momento la tienda Ripley actuó de forma negligente o causando menoscabo al consumidor. Que, por último, se destaca que tienda RIPLEY ha cumplido con todas y cada una de las exigencias que en su oportunidad se le impusieron para el funcionamiento del local comercial, incluso en lo atingente a las medidas de seguridad requeridas, de otra forma habría sido imposible que se hubiese obtenido la correspondiente autorización de funcionamiento. Que el artículo 45 del Código Civil define la **fuerza mayor o caso fortuito**, como "el imprevisto a que no es posible resistir" y que según los hechos relatados en la querrela éstos tienen origen en un ACCIDENTE, y que ninguna injerencia cupo a la Tienda Ripley, y que por ende de un caso fortuito como lo es cualquier accidente sufrido por una persona que transita por la vereda o por una calle. Que no existe en autos antecedente alguno que permita siquiera presumir la responsabilidad de los hechos relatados en el libelo de la querrela, no siendo atribuibles a negligencia o malicia por parte de la querrellada. Por tanto se pide rechazar la querrela en todas sus partes, con expresa condena en costa.

Que, seguidamente, a fojas 23 y ss. don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, en representación la demandada, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, señalando que la actora deberá probar cada uno de los elementos de la responsabilidad civil y que se han sufrido efectivamente los daños que se le imputan y la cuantía de los mismos; y la relación de causalidad que prueben los daños sufridos son únicamente con motivo de la actuación de la demandada; esto por una supuestas falta e mantención de seguridad dentro del recinto, Se señala que la culpa se debe valorar en abstracto y determinarla en concreto. Respecto al nexo causal entre el hecho imputable y el resultado dañoso.- el artículo 2329 del Código Civil: "Por regla general todo daño que pueda **Imputarse** a malicia o negligencia de otra persona (...)". En relación por la cual se responde y el daño provocado. En efecto, en ausencia de nexo causal, no existe daño a indemnizar. Que de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 14 de la ley N° 18.287, "*el solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción del daño producido*". En consecuencia, **si una persona infringe alguna disposición y tal contravención no ha sido causa determinante de los daños producidos, no estará obligada a la indemnización**" Que no existe en el proceso algún indicio que determine la obligación de la demandada en los hechos, y que debe existir una relación necesaria y directa, una conexión entre el hecho y el daño, situación que no se presenta en el caso demandado en autos. Que en tanto al daño reclamado en la suma total de \$ 30.066.747, es



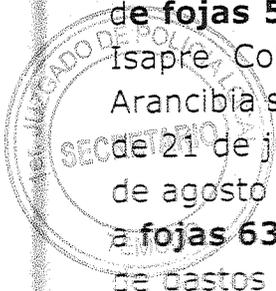
cuanto que



absolutamente desmedido. Que la parte demandante pide por concepto de daño material la suma de \$ 66.747, precio que sería supuestamente la diferencia de gastos incurridos no cubiertos por la demandada, sin embargo no existe ningún antecedente que certifique que la actora haya desembolsado la suma de dinero que indica en la demanda. Que en cuanto al daño moral demandado (\$30.000.000) falta fundamento en cuanto a su concesión solicitar esta suma es lo que en doctrina se denomina "indemnización en globo", es decir, la fijación de una suma resarcitoria sin especificar las partidas que intenta cubrir, como sucede en la especie, y que el daño moral solicitado es carente de fundamento, improcedente según lo expuesto, y en consecuencia desproporcionado y desmedido. Que en subsidio alega la demandada caso fortuito; en subsidio, para el evento de que no se acojan los argumentos esgrimidos en la contestación, la demandada invoca caso fortuito como eximente de responsabilidad, pues el incidente materia de autos constituye "un imprevisto a que no es posible resistir" en los términos del artículo 45 del Código Civil. Que en subsidio alega también la exposición imprudente al daño, en los términos del artículo 2330 del Código Civil. Se pide así rechazar la demanda en todas sus partes, con expresa condenación en costas. En subsidio, se solicita se condene al pago de una indemnización sustancialmente menor al monto reclamado.

6.- Que la parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental: a fojas 42 a 46 impresiones de 5 páginas de correos electrónicos entre Eduardo Garrido Vásquez y Jacqueline Urra Bizama; **a fojas 47 a 49** 4 bonos de consultas médicas de la demandante; **a fojas 50** Certificado médico emitido por doña Ximena Cea Bahamondes; **a fojas 51** Certificado médico de 10 de agosto de 2015 emitido por don José Luis Emparanza, Traumatólogo; **a fojas 52,** Certificado de matrimonio de la demandante; **a fojas 53,** Informe de radiólogo Alejandro Bustos Arancibia, sobre la ecotomografía parrilla costal derecha de la demandante, de 21 de julio de 2015; **a fojas 54 y 56** tres boletas que dan cuenta de diversos gastos de la demandante en la farmacia Salcobrand. Finalmente, se acompaña Radiografía de torax de la querellante doña Elvira Ventura, solicitando se guarde en custodia, accediendo el Tribunal.

7.- Que la parte querellada y demanda civil rinde por su parte, la siguiente prueba documental: a fojas 57, 2 copias de boletas que dan cuenta de diversos gastos de la demandante en la farmacia Salco Brand; **de fojas 58 a 60,** 4 bonos de consultas médicas de la demandante de Isapre Colmena; **a fojas 61** Informe del radiólogo Alejandro Bustos Arancibia sobre la ecotomografía parrilla costal derecha de la demandante de 21 de julio de 2015; **de fojas 62 y 64,** 3 Certificados médicos de 10 de agosto de 2015 emitido por don José Luis Emparanza, Traumatólogo; **a fojas 63,** Boleta N° 23442432 de farmacia Salco Brand, que da cuenta de gastos médicos de la demandante y copia de receta de 10 de agosto de 2015, emitida por el doctor José Luis Emparanza, Traumatólogo; a

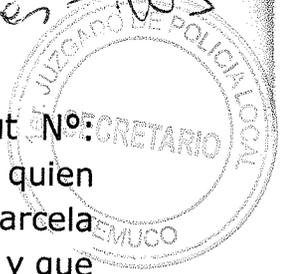


Cinco dos



fojas 65, fotocopia Cédula de identidad de doña Elvira Ventura Quiroga; a **fojas 66**, Vale vista del Banco de Chile de fecha 25 de septiembre de 2015 a nombre de doña Elvira Ventura Quiroga por un valor de \$ 73.588; a **fojas 67, d.etalle de gastos**, evento accidental cliente formulario n° 3 de empresas Ripley, donde detalla el reembolso de la suma detallada en el n° 7 que es vale vista; a **fojas 68 denuncia** de siniestro de empresa Ripley, formulario n° 4, de fecha 15 de julio de 2015, en el que se detalla nombre, rut, de la accidentada y el lugar y asistencia prestada por parte de la empresa.

8.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial presentando a estrados a fojas 70 a don **Pablo Andrés González Rojas**, chileno, casado, egresado de derecho, 40 años, RUT n° 12.991.074-7, con domicilio en la comuna de Villarrica Km. 8 camino Villarrica - Loncoche, quien previamente juramentado expone que el año 2015 doña Marcela Ventura tuvo un accidente en dependencias de tiendas Ripley del Mall Portal Temuco, originado por un charco de agua o piso mojado en dependencias de la tienda, lo que le significó una caída y golpe contra el suelo, y como consecuencia sufrió facturas de costillas de dicho hecho y **que tomó conocimiento de la situación a través de dos personas**; una de ellas, el marido de doña Marcela, don Eduardo Garrido, y un médico traumatólogo don Luis Emparanza, a quienes conoce el testigo ya que constantemente andan en moto juntos. Dice que como consecuencia del accidente las lesiones físicas se vieron agravadas, toda vez que doña Marcela padece de una enfermedad crónica llamada fibrosis pulmonar, debido a esa condición es que ella sale poco de su casa porque tiene que cuidarse de cambios de temperatura y evitar contagiarse alguna enfermedad que ataque su sistema respiratorio, que ni siquiera puede viajar en avión porque la presurización la descompensa. También señala que el accidente sufrido por doña Marcela le generó, además, una sensación de inseguridad y de temor, ya que no se atreve a salir sola, temiendo accidentarse nuevamente, y que la leve mejoría que presentaba en su enfermedad respiratoria retrocedió, lo que genera incertidumbre respecto a su condición futura. Que todo lo expuesto lo sabe porque se lo ha contado personalmente la querellante, las veces que ha pasado por su domicilio para juntarse con el marido de ella para salir en moto, y también por lo que le comentó el marido en una de las salidas. Señala el testigo que Ripley asumió explícitamente responsabilidad en los hechos, toda vez que realizaron reembolsos de algunos gastos a Eduardo Garrido, marido de la querellante, y que no recuerda los montos de los reembolsos, producto de la caída de la demandante en la tienda Ripley. **Contrainterrogado** este testigo señala **que él vio a la querellante aproximadamente 1 y medio o 2 meses después de ocurrido el accidente**, ya que estaba en reposo y que **no presenció el accidente**, y que lo que sabe lo conoce de oídas por el marido de la querellante, de uno de los doctores que la trató y de la propia Marcela. Seguidamente comparece a estrados a fojas 13, doña **Patricia Viviana Aurora Hidalgo**

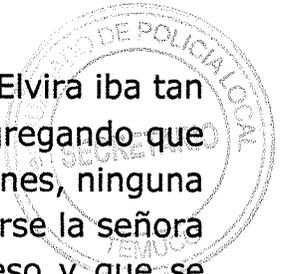


Ruiz, chilena, soltera, ingeniero comercial, edad 51 años. Rut N°: 9.705.802-4, domiciliada en Temuco, Placido Villarroel N° 02164, quien previamente juramentada expone que en julio de 2015 se cayó Marcela en Ripley del Portal, **enterándose ella al otro día del accidente**, y que se conocen ya que son amigos y que preocupada habló con ellos, por lo de las fracturas de las costillas, las que no recuerda cuantas eran; agregando que doña Marcela estaba con mucho dolor, y que por esto Eduardo el esposo de ella le preguntó si conocía un médico en Temuco, por si había que trasladarla hasta acá, ya que Marcela sufre de fibrosis pulmonar, y la caída fue muy crítica. También señala que para que Marcela hubiese venido hacia Temuco es muy complicado debido a su condición, ya que se cansa mucho, y que luego de la caída fue diagnosticada por su médico en Villarrica, para diagnosticar las fracturas y el tema del hombro derecho, y que después de la caída Marcela quedó con más secuelas de las que tenía, y que tuvo con tratamientos antibióticos, ya que presentó una infección producto del golpe, y que producto de esto se mantuvo por mucho tiempo encerrada en su casa. También dice que cuando sucedió el accidente Marcela andaba con su familia y que ahí Eduardo, el esposo, trató de buscar de inmediato un paramédico considerando ella que es un "descriterio" no prestar ayuda a una persona en una tienda, ya que Marcela en algún momento le contó que ella cuando sufrió el accidente informó de inmediato a las personas que estaban ahí de su enfermedad basal, no prestándole atención. Por último, indica que cayó al piso porque éste se encontraba mojado. Que Marcela se cayó en la tienda Ripley porque el piso estaba mojado, y le quedó húmeda la ropa según le contó ella. **Repreguntada la testigo**, dice conocer las secuelas del accidente, ya que conoce su enfermedad y lo difícil que fue enfrentar todo esto. Indica concretamente que las secuelas fueron fracturas en la costilla y lesiones en el hombro derecho, y que anímicamente quedó peor de lo que estaba, y que su condición psíquica y aeróbica sigue siendo la misma, además de que su enfermedad de base no es una persona que tenga una vida normal. Contrainterrogada la misma testigo señala que sabe que no se le prestó asistencia médica por los dichos de la querellante y su marido, indicando que también ha visto mails en que se envió la información a Ripley.

9.- Que la parte querellada y demandada civil rinde prueba testimonial, presentando a estrados a fojas 75 a doña **JACQUELINE DEL CARMEN URRABIZAMA**, chilena, soltera Previsionista de riesgos, 32 años, C.N.I. 15.228.318-0, domiciliada en Temuco, Volcán Tolhuaca n° 720 quien previamente juramentada expone que trabaja en la Tienda Ripley Temuco, donde está encargada de velar por la seguridad de los trabajadores y clientes de la empresa, preocupándose que la estructura del edificio cumpla con todo lo óptimo para evitar accidentes dentro de la sucursal; que en julio de 2015 la señora Elvira, acompañada de su esposo, fue a comprar a la tienda Ripley del Portal Temuco y al retirarse sale caminando sola y apurada por el acceso del medio de la tienda,



mientras que el esposo sale por el lado izquierdo; la señora Elvira iba tan apurada que se resbaló y cayó en el acceso de la tienda, agregando que el piso de cerámica de la tienda estaba en perfectas condiciones, ninguna cerámica suelta o quebrada, ni tampoco mojada; que al caerse la señora Elvira acude a su ayuda el guardia que estaba en el acceso y que se comunica inmediatamente con la enfermería del Mall; que el esposo al darse cuenta que la señora Elvira no salía se dio cuenta que estaba siendo acompañada por el guardia del local, ingresando a acompañarla; se espera a los paramédicos del mall, quienes procedieron a controlar los signos vitales y la evaluaron, ofreciéndole trasladarla a un centro asistencia, a lo que se niega, argumentando que debía volver a Villarrica; que en la tienda Ripley quedó registrado el nombre y teléfono de la señora Elvira; debido a lo cual ella se pudo comunicar al día siguiente con la señora, preguntándole como se sentía, respondiéndole que estaba bien, pero que mejor se contacte con su esposo, ya que ella no podía hablar, porque estaba haciendo un trámite; que a la hora más tarde llamó al esposo de la señora Elvira ofreciéndole ayuda en caso de que la señora Elvira presentara algún dolor para gestionar un ingreso a la ACHS de Villarrica, ya que la tienda Ripley tiene convenio con ACHS, pero le indican que no es necesario y que la señora Elvira está bien. Que luego de un mes el esposo de la señora Elvira se comunicó con ella, indicándole que fue necesario llevarla a un médico particular y que había incurrido en gastos de exámenes y medicamentos, solicitándole hacer un reembolso de todos los gastos que el esposo había realizado, lo que incluye bonos de atención médica, radiografías y medicamentos. Que antes de que la señora Elvira tuviera su accidente, ella ya estaba con tratamiento antibiótico por una enfermedad pulmonar que ella padecía y que inclusive se le reembolsó este antibiótico que ella consumía desde antes del accidente, al hacer el reembolso llegó a la tienda un vale vista, a nombre de la señora Elvira por la suma de 70.000 y fracción, que fue retirado por la hija, el cual firmó y retiró el vale vista, quien al recibir el Vale Vista dio gracias por la ayuda, y al preguntarle si podía hacer algo más por ella, le dijo que su madre estaba bien, haciendo su vida cotidiana. Dice que después de esto nunca más se supo de la señora Elvira hasta que llegó la demanda. Señala, por último, que todo accidente tiene un origen y una causa, y que en este caso una de las causas propias fue salir caminando apurada y no haber tomado el reposo que el doctor le había indicado por el antibiótico fuerte que ella estaba tomando. Agrega que lo sucedido le consta por haber visto los videos en que aparecen las imágenes de ese día, en el centro de grabación; que en cuanto al piso, señala que cuando hay una palmeta en mal estado, ella se repara el mismo día y se señala el peligro y que al hacer las averiguaciones respectivas con el guardia, personal de aseo y los paramédicos, todos coincidieron que el piso estaba impecable, de lo contrario alguien más se habría accidentado, siendo la querellante el único caso; agregando que el guardia se llama Andrés Fonseca y fue desvinculado de la empresa por hurto. Repreguntada la testigo dice que en la última conversación que sostuvo con el cónyuge

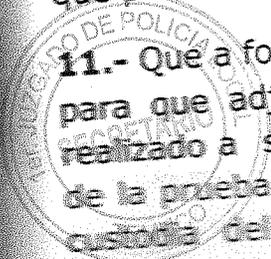




de la señora Elvira el caballero dijo que había vuelto a hacer su vida normal. Contrainterrogada, responde que las actividades que realiza para evitar accidentes consisten en revisar los 4 pisos de la Tienda diariamente, capacita al personal con respecto a procedimientos en accidentes del trabajo o clientes, y mitiga cualquier riesgo encontrado que ponga en peligro la seguridad de los mismos, entre otras funciones. También contesta que es responsable de la seguridad de la Tienda y que cada persona debe cuidarse y que si hay alguna condición insegura en la Tienda la responsabilidad es de la empresa; y que ella sería responsable en caso de un accidente de este tipo, y que en tiempo de invierno la Tienda deja fijo.-

10.- A fojas 84, citada a presencia judicial, presta declaración la querellante, doña Elvira Marcela Ventura Quiroga, quien asistida por su abogado, don **ALEJANDRO ALARCÓN SOTO**, expone que los hechos acontecieron hace 2 años, en julio de 2015, en el Mall Portal, a la salida de la tienda Ripley, dice que iba saliendo después de haber pagado sus cuentas y "vitriñado", y en la salida en la parte de los perfumes se resbaló; afirma que el piso estaba **resbaloso y sucio**, perdiendo el equilibrio, y cayendo de lado; que quedó tirada en el suelo. Su marido, Eduardo Garrido Vásquez, que la taba esperando afuera de la tienda, y al escuchar mis gritos se acercó a ayudarme; que las mismas personas de la sección perfumería de la tienda Ripley le prestaron una silla, luego se sentó; después unos minutos más tarde llegó un paramédico que dijo ser del mall, quien le tomó la presión y le pregunto dónde le dolía, prestándole los primeros auxilios; que en ese momento le ofrecieron asistencia médica pero no aceptó y se fue a su casa,; que no recuerda los días que estuvo así, pero después de unos 2 días aproximadamente fue al doctor en Villarrica, doctor Fernando Aguilera, quien le tomó una tomografía costado del lado derecho, y le informó que tenía tres costillas rotas producto de la caída en la tienda Ripley y un traumatismo en el hombro derecho, dándole reposo por 15 días. Agrega que padece una enfermedad base que es fibrosis pulmonar, entonces al estar en reposo y fajada de la costillas le quedó poca ventilación en los pulmones produciéndose una infección a los pulmones, relatando los padecimientos posteriores que relata la querella. Cree que su esposo tomó contacto con la tienda Ripley, aclarando que como tiene una depresión con estas cosas dice " me borro", y que la tienda realizó un reembolso de medicamentos, no recuerda el monto, y desde ahí la tienda se desentendió del tema, el tema es que si el piso hubiese estado limpio o seco no me hubiese caído. Hago presente que al salir de la tienda yo iba saliendo a paso lento, ya que producto de mi enfermedad no puedo caminar rápido.

11.- Que a fojas 84 se apercibe a la parte querellante y demandante civil para que adjunte el resumen informativo de la radiografía de torax, realizado a su persona y acompañado en autos, según costa en el n° 6 de la prueba documental, radiografía que actualmente se encuentra en custodia del Tribunal, dentro de 15 días, contados de esta fecha,



diligencia que queda sin efecto a petición de la querellante y demandante civil a fojas 86.-



12.- Que a fojas 92 corre certificación de la Secretaria del Tribunal, de donde aparece que se tuvo a la vista al momento de resolver la documental consistente en 2 radiografías contenidas en un sobre que reza del modo que sigue: " Centro Radiológico Villarrica. Nombre Marcela Ventura Quiroga Examen RX Torax (frontal-lateral) Fecha 10-agosto-215, que fueron acompañadas por la querellante y demandante en la audiencia de prueba de fojas 69 y que carecen de informe médico explicativo.

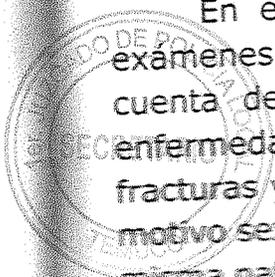
13.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no se controvierte que el día 15 de julio de 2015 doña Elvira Ventura Quiroga sufrió un accidente al caerse cuando salía del establecimiento comercial Ripley ubicado en el Centro Comercial Portal Temuco de nuestra ciudad, al que concurrió en compañía de su marido, que ha sido individualizado en autos como don Eduardo Garrido Vásquez. Tampoco se ha controvertido y aparece reconocido por ambas partes que, luego de la caída, la actora fue atendida por personal paramédico del Portal Temuco y la prevencionista de riesgos de la Tienda, como asimismo que el proveedor querellado accedió a reembolsar gastos médicos a requerimiento del marido de la afectada, tiempo después del accidente.

14.- No resulta pacífico entre las partes, en cambio, la causa de tal episodio. Mientras la parte querellante y demandante estima que es el resultado de la negligencia del proveedor querellado y demandado Ripley; la Tienda sostiene que se debió a un hecho fortuito, atribuible sólo a un descuido de la propia actora.

15.- Pues bien, siendo una cuestión de hecho la planteada por las partes, naturalmente ella debe abordarse desde la perspectiva de la prueba. En tal sentido y de manera preliminar partamos por señalar que la normalidad de las cosas nos indica que una caída supone un accidente atribuible a un desenvolvimiento personal de la propia víctima, por lo que si ésta alega que el suceso se debió a la acción u omisión derivada de la negligencia de un tercero, debe probarlo.

16.- Aduce la parte querellante **en la querella** que la caída se debió a que el piso de la Tienda Ripley del Portal Temuco, primer nivel, sector perfumería, estaba mojado y que por ello, la responsabilidad es del proveedor querellado. **Sin embargo, resulta elocuente que tal circunstancia no se ha establecido en esta instancia.**

En efecto, quien acciona se ha limitado a hacer valer sendos exámenes, radiografías, informes y atenciones médicas que darían cuenta de dolencias de la querellante, entre las que aparece una enfermedad preexistente no discutida de fibrosis pulmonar y también fracturas y lesiones en el hombro derecho, tal como se ha descrito en el motivo sexto, sumando a ello boletas y bonos de Isapres por gastos de la misma naturaleza. A su vez, y aunque también rindió prueba testimonial,



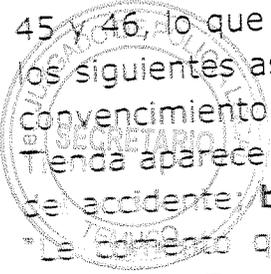
Cinco siete - 107



ésta se redujo a presentar a don Pablo Andrés González Rojas y doña Patricia Viviana Aurora Hidalgo a fojas 70 y ss., tal como aparece y se describe en el motivo octavo, quienes nuevamente insisten en describir las dolencias de salud de la actora, pero reconocen no haber presenciado la caída y haberse impuesto de ésta solo por los dichos de la parte que los presenta a estrados. Incluso el primer testigo indica que vio por primera vez a la querellante un mes y medio o dos después del accidente. Afirman, además, los deponentes que la actora no recibió la atención necesaria de la Tienda, imputando a ésta negligencia, pero todo ello según indican, fundados en lo manifestado a los mismos por la querellante y su cónyuge.

17.- Que confrontada la prueba descrita de la actora con la documental y testimonial del proveedor querellado Ripley, éste rinde la documental que refiere el motivo séptimo, consistente en antecedentes sobre informes, atenciones y gastos médicos acordes con los que se hiciera valer la propia querellante, como asimismo copia de la denuncia de siniestro efectuada por la Tienda en virtud del accidente y que contiene el protocolo de que dispone el establecimiento para este tipo de casos. Además, se prueba el desembolso efectuado por el querellado para cubrir gastos médicos mediante la extensión de vale vista, cuya copia corre a fojas 66, a nombre de la querellante Ventura Quiroga. La defensa rinde, al mismo tiempo, prueba testimonial presentando a estrados a fojas 75 a doña Jacqueline Urra Bizama, quien aparece como testigo presencial de los acontecimientos ocurridos el 15 de julio de 2015, en su calidad de prevencionista de riesgos de la Tienda que intervino en la atención de la señora Ventura ese mismo día, como en los siguientes para el reembolso de gastos. Esta testigo, cuya condición de testigo presencial el día del accidente se encuentra ampliamente acreditada en el proceso, entre otros porque con ella se contactó el marido de la accidentada como se lee de sus correos de fojas 42 y siguientes, sostiene que la caída fue accidental al salir la querellante de la Tienda sola y que el marido se percató del accidente con posterioridad, el que habría vuelto a buscarla. Además, afirma categóricamente, dando razón de sus dichos, que el piso de la Tienda estaba en perfectas condiciones.

18.- En este análisis probatorio debemos considerar también la prueba documental de la querellante y demandante consistente en los correos enviados por quien se acreditó y no se discute es cónyuge de la actora, don Eduardo José Manuel Garrido Vázquez, que corren a fojas 42, 43, 44, 45 y 46, lo que no se objetaron por la contraria, de donde se observan los siguientes aspectos necesarios a considerar al momento de lograr el convencimiento de la juzgadora: **a.-** que el primer correo dirigido a la Tienda aparece fechado el 5 de agosto de 2015, esto es, 20 día después del accidente; **b.-** que en él se describe este último del modo que sigue: "De momento que la caída de mi señora, Elvira Ventura Quiroga Rut 8.817.734-7, sucedió el día 15/07/2015, la hora no me recuerdo. **Iba**





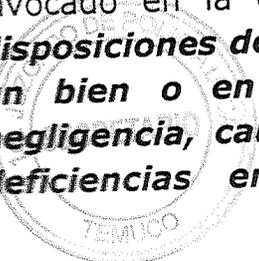
aliendo de la tienda y casi al llegar al hall principal cerca de la escalera, pisó helado esparcido en la baldosa y cayó de costado”;

-que se reconoce la atención paramédica recibida luego de la caída y ue voluntariamente el matrimonio en cuestión quiso volver a Villarrica, onde viven, negándose a profundizar los exámenes, tal como también e reconoce por la señora Ventura a fojas 84; d.- que la Tienda se ontactó con la afectada para imponerse de su estado de salud; y e.- que n los correos no se aprecia incriminación alguna a la Tienda como esponsable de la caída y del accidente, siendo el objeto de los mismos el eembolsar gastos.

19.- Que de la manera señalada, el examen precedente no puede sino conducir a concluir que la caída no discutida de la afectada y actora fue casual y en ningún caso resultado del actuar negligente de la Tienda, apareciendo, incluso, diversas versiones de su parte y su prueba acerca de la causa efectiva de la misma. En efecto, mientras en la querella se sostiene a fojas 3 “ que cuando se retiraba del establecimiento y debido a que el piso se encontraba resbaladizo ya que **estaba mojado, se resbaló y cayó al suelo”; **el marido relata el accidente a fojas 45** del modo que sigue :” Iba saliendo de la tienda y **casi al llegar al hall principal cerca de la escalera, pisó helado esparcido en la baldosa y cayó de costado”;** **para, finalmente, la misma afectada sostener a fojas 87 en la declaración requerida por el Tribunal** para precisamente aclarar y precisar esta cuestión esencial lo que sigue: “ yo iba saliendo después de haber pagado mis cuentas y “vitriñado” y **en la salida en la parte de los perfumes me resbalé , el piso estaba resbaloso y sucio , perdí el equilibrio y caí de lado”.****

20.- Que de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del artículo 14 de la ley 18.287, al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la **multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera **que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.****

21.- Que siguiendo los parámetros tan claramente descritos en la norma precedente, el examen de la prueba impide lograr convencimiento en el Tribunal en orden a que la caída sufrida por la parte querellante en la Tienda Ripley sea causa de una actuación negligente de la misma Tienda, en los términos que se describen en el artículo 23 de la ley 19.496 invocado en la querella, según el cual **“comete infracción a las disposiciones de la presente 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 a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia,**



Cinco meses



saliendo de la tienda y casi al llegar al hall principal cerca de la escalera, pisó helado esparcido en la baldosa y cayó de costado”;

c.- que se reconoce la atención paramédica recibida luego de la caída y que voluntariamente el matrimonio en cuestión quiso volver a Villarrica, donde viven, negándose a profundizar los exámenes, tal como también se reconoce por la señora Ventura a fojas 84; **d.-** que la Tienda se contactó con la afectada para imponerse de su estado de salud; y **e.-** que en los correos no se aprecia incriminación alguna a la Tienda como responsable de la caída y del accidente, siendo el objeto de los mismos el reembolsar gastos.

19.- Que de la manera señalada, el examen precedente no puede sino conducir a concluir que la caída no discutida de la afectada y actora fue casual y en ningún caso resultado del actuar negligente de la Tienda, apareciendo, incluso, diversas versiones de su parte y su prueba acerca de la causa efectiva de la misma. En efecto, mientras **en la querella se sostiene a fojas 3** “ que cuando se retiraba del establecimiento y debido a que el piso se encontraba resbaladizo ya que **estaba mojado**, se resbaló y cayó al suelo”; **el marido relata el accidente a fojas 45** del modo que sigue :” Iba saliendo de la tienda y **casi al llegar al hall principal cerca de la escalera, pisó helado esparcido en la baldosa y cayó de costado”;** **para, finalmente, la misma afectada sostener a fojas 87 en la declaración requerida por el Tribunal** para precisamente aclarar y precisar esta cuestión esencial lo que sigue: “ yo iba saliendo después de haber pagado mis cuentas y “vitriñado” y **en la salida en la parte de los perfumes me resbalé , el piso estaba resbaloso y sucio , perdí el equilibrio y caí de lado”.**

20.- Que de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del artículo 14 de la ley 18.287, al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la **multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión** de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera **que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.**

21.- Que siguiendo los parámetros tan claramente descritos en la norma precedente, el examen de la prueba impide lograr convencimiento en el Tribunal en orden a que la caída sufrida por la parte querellante en la Tienda Ripley sea causa de una actuación negligente de la misma Tienda, en los términos que se describen en el artículo 23 de la ley 19.496 invocado en la querella, según el cual **“comete infracción a las disposiciones de la presente 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 a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia,**

cierto dig

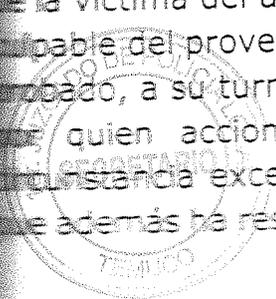
-110-



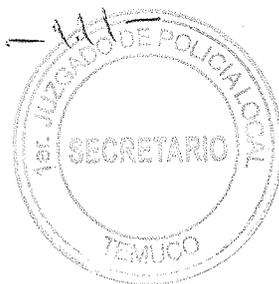
procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

22.- Por el contrario, el citado examen demuestra que la Tienda obró con celo ante el lamentable accidente sufrido por la querellante, solventando incluso gastos para sus atenciones médicas, lo que está muy lejos de revestir la condición de un acto propio del que pueda inferirse un grado de responsabilidad. Se estima que no puede atribuirse a la preocupación y diligencia de la Tienda, al aplicar el protocolo establecido para el accidente sufrido por la señora Ventura, un reconocimiento de culpa, pues con ello sólo se estaría contraviniendo el principio de buena fe contractual que también debe observar el consumidor en su comportamiento. La Tienda sabe que acorde a su deber de profesional del giro que desempeña, está obligada a socorrer a los consumidores que concurren a su establecimiento a realizar algún acto de consumo, cuando protagonizan situaciones como la que se analiza. En tales supuestos y contrariamente a lo alegado por la defensa en esta parte, estos proveedores están obligados a socorrerles, independientemente de que celebren o no un acto jurídico oneroso. No debe olvidarse que el transitar por una Tienda constituye *per se* un acto de consumo, y por ende sujeto a la normativa en análisis, cuestión, por lo demás, superada hace mucho tiempo en nuestra jurisprudencia. A su vez, debe consignarse que una conducta contraria o, más bien, indolente habría significado el incumplimiento de la normativa sobre seguridad y diligencia profesional exigible a todo proveedor de las características de la Tienda querellada. Por ello, la actitud de auxilio que se desplegara en este caso, no puede significar y menos llevar a suponer culpa o negligencia. Se zanja así la disputa que el tema ha traído entre las partes: en el caso de la querellante, en orden a considerar reconocimiento de responsabilidad; de la querellada, en el sentido de que el auxilio prestado en todo caso no le sería exigible, al no probarse la celebración de un acto jurídico oneroso con la consumidora querellante. Ambos planteamientos deben desecharse, según lo ya expuesto.

23.- Conforme lo relacionado, acreditado que el proveedor querellado procedió a la activación y ejecución de un protocolo por accidentes ante la caída de la querellante en la Tienda, de las características establecidas en autos, se estima que con ello sobradamente cumplió con la carga de la prueba sobre la diligencia y cuidado que en él recaía, según lo establecido el artículo 1567 del Código Civil, que también se desliza como un elemento de prueba en la acción que se analiza. Es por esta causa que si la versión de la víctima del accidente es que su caída es resultado de una conducta culpable del proveedor, habiéndose controvertido tal alegación por éste y probado, a su turno, el supuesto contrario, como se dijo, debió asumirse que quien acciona la carga probatoria que importa alegar dicha circunstancia excepcional, siendo claramente insuficiente su solo relato, que además ha resultado impreciso y contradictorio. Finalmente, tampoco



Ciento once



se acreditó en su naturaleza y menos en su relación causal con el evento, que las lesiones o padecimientos que se alegan como menoscabo sean consecuencia directa de la caída, pese a que se brindó la posibilidad de hacerlo, como se indica en el motivo undécimo.

24.- Que el mérito de los antecedentes impide lograr en la sentenciadora la convicción de que los hechos descritos en la querrella sean constitutivos de vulneración al artículo 23 de la ley 19.496 y al derecho a la seguridad en el consumo establecido en el artículo 3, letra d), ambos de la Ley 19.496, ni a ningún otro de sus preceptos, por los que se negará lugar a la querrella y demanda deducidas.-

Que por las consideraciones señaladas no se hará una análisis mayor de la demanda civil y su contestación, desde que el sustento de aquella se encuentra en la responsabilidad infraccional del demandado, la que no fue establecida.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 23, 50, 50 E y siguientes y demás pertinentes de la ley 19.496; y 3, 7, 14, y 16 de la ley 18.287 y 340 y demás pertinentes del Código Procesal Penal, **SE DECLARA:**

1.- Que no ha lugar a la excepción de prescripción opuesta por la parte querrellada y demandad civil, sin costas por estimar tuvo motivo plausible para promover la incidencia;

2.- Que no ha lugar a la querrella infraccional y demanda civil deducidas por el abogado don **ALEJANDRO ALARCÓN SOTO**, en representación de doña **ELVIRA MARCELA VENTURA QUIROGA**, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sin costas por estimar que existió motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 236.806.-

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado
Policía Local de Temuco.





Foja: 143 Ciento cuarenta y tres

C.A. de Temuco

Temuco, veintitrés de agosto de dos mil dieciocho.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada con excepción de los considerandos décimo sexto a vigésimo cuarto que se eliminan y teniendo además presente:

I.- EN CUANTO A LA NO CONDENACIÓN EN COSTAS POR EL RECHAZO DE EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN.

PRIMERO: Que, la sentencia recurrida en sus considerandos primero a cuarto rechaza la excepción de prescripción de la acción contravencional, rechazo que en el resuelto primero de lo resolutivo, lo determina sin costas por estimar que existe motivo plausible para oponerla.

SEGUNDO: Que, careciendo de fundamento la excepción opuesta, se acogerá la apelación presentada por la actora, en cuanto solicita que se condene en costas a la demandada, en la forma que se expresará en lo resolutivo.

I.- EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL:

TERCERO: Que, es un hecho pacífico, que doña **ELVIRA MARCELA VENTURA QUIROGA** mientras se retiraba de la tienda Ripley, ubicada en calle Avenida Alemania N° 671 de Temuco (Mall Portal Temuco), se resbala en la baldosa del piso, lo que le provoca una caída, golpeándose el costado brazo derecho, discrepando las partes en la causa de la caída, dado que mientras la actora sostiene que ella fue consecuencia de estar resbaloso el piso, la demandada atribuye el hecho a la responsabilidad de la propia víctima por tratar de salir apurada de la tienda, siendo a lo más una situación constitutiva de un caso fortuito.

CUARTO: Que, la actora, para acreditar su tesis, presenta los testimonios de don Pablo Andrés González Rojas (fs. 70 a 72) y de

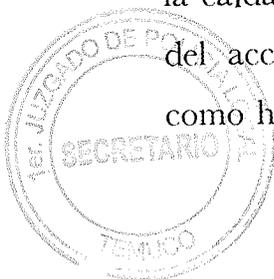




doña Patricia Aurora Hidalgo fs. 73 a 74. ambos testigos de ~~vidas~~ en los que se refiere la causa del accidente. toda vez que ~~declararon~~ conocimiento de los hechos a través de los relatos del marido y de la propia víctima. Por otra lado, la demandada. presenta el testimonio de doña Jacqueline del Carmen Urra Bizama, prevencionista de riesgos de la tienda, que también tiene la condición de testigo de oídas. ya que no presencié el accidente y sólo dice haber lo visto a través de las imágenes del centro de grabación de la tienda, imágenes que no fueron acompañadas en autos, razón por la cual el testimonio de esta última no aparece corroborado, lo que impide darle la condición testigo presencial.

QUINTO: Que, no existe contradicción en la versión de los hechos dada por la actora o su marido. Ambos, siempre han indicado que la causa es un piso resbaloso. Ello es lo que se señala en la demanda (se encontraba resbaladizo ya que estaba mojado . La causa del porqué estaba resbaladizo, esto es mojado, como se indica a fs. 3 en la querrela, por un helado, como indica el marido, a fs. 45. o porque estaba sucio como indica a 87 la afectada, no implica contradicción, ya que una cosa es el efecto, eso es resbaloso. y otro la causa mojado, presencia de helado o sucio, expresiones estas últimas que tampoco son contradictorias ya que la presencia de helados precisamente ensucia el piso, y también lo humecta o moja.

SEXTO: Que, en el contexto anterior, y siendo un hecho pacifico la caída de la actora dentro de la tienda, la circunstancia de que la empresa demandada no solo activó su protocolo establecido ante la caída de un cliente, sino que también, reembolsó los gastos provocados por la caída, según se reconoce a fs. 22, y que pudiendo la demandada haber acreditado su dichos acompañando las imágenes de la caída, lo que no efectuó, estos sentenciadores concluyen que la causa del accidente se encuentra en la existencia de un piso resbaladizo. como ha sido planteado por la actora.





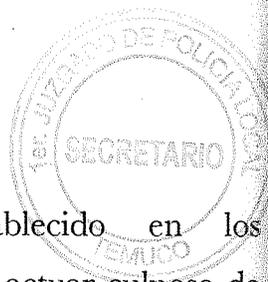
SEPTIMO: Que, lo anterior habría ocurrido como consecuencia que la demandada no habría dado cumplimiento a su obligación legal de mantener el local y las dependencias del mismo en buenas condiciones de seguridad y aseo, a fin de evitar riesgos y permitir que los actos de consumo se desarrollen con normalidad, como ser alertar a sus clientes que el piso se encontraba mojado y resbaloso con el eventual riesgo de caídas, debiendo haber solucionado a la brevedad la causa de dicho peligro, ya sea secando el piso, instalando la señalética correspondiente, para alertar a los clientes como al personal que allí transita, configurado dicha conducta la infracción descrita y prevista en el artículo 3° letra d) y artículo 23 de la Ley sobre protección a los derechos de los Consumidores”, por lo que la querrela será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

II.- EN CUANDO A LA ACCIÓN CIVIL

OCTAVO: Que, a fs. 5 y siguientes, don **ALEJANDRO ALARCON SOTO** en representación de doña **ELVIRA MARCELA VENTURA QUIROGA**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **RIPLEY CHILE S.A. RIPLEY S.A.** representada por el jefe de la sucursal de Temuco don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**. Funda su accionar en virtud de las consideraciones de hecho y derecho expuestas en lo principal de su presentación y que para todos los efectos legales y procesales da expresamente por reproducidos. Acciona demandando la suma de \$ 140.305, de los cuales reembolso \$ 73.558 la demandada, quedando un saldo de \$66.747 por concepto de daño emergente, y por concepto de daño moral demanda la suma de \$30.000.000. Demanda además reajustes, intereses y las costas.

NOVENO: Que, la demandada al contestar solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes, ello sobre la base de los fundamentos expuestos en lo principal de su presentación, los que deben tenerse por expresamente reproducidos.





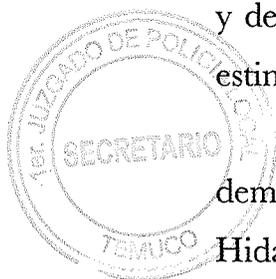
DECIMO: Que, conforme a lo establecido en los considerandos precedentes, ha quedado establecido el actuar culposo de la parte demandada en los hechos ya referidos, y que además el daño se produjo como consecuencia del accionar negligente y descuidado del demandado, siendo responsable de los daños causados a la demandante, por lo que evidentemente existe una relación de causalidad entre el hecho culposo y provocado por la negligencia y descuido del demandado con las consecuencias y daños ocasionados a la víctima.

UNDECIMO: Que, la ayuda que la demandada brindó a la demandante, no la libera de su deber de indemnizar a la víctima del daño, cuya fuente es la responsabilidad extracontractual que por los daños provocados por negligencia y descuido se hallan obligados por ley aquellos, que como en la especie, por encontrarse en una posición de garantes de la seguridad de sus clientes respecto de su desplazamiento dentro del local comercial, en la búsqueda de los productos que requieren para la compra.

DUODECIMO: Que, de esta forma, por las razones ya reseñadas en las consideraciones anteriores se acogerá la demanda civil de autos.

DECIMO TERCERO: Que, respecto al daño emergente demandado, este será rechazado, toda vez que la demandada no desglosa cada uno de los ítems sobre los cuales construye la base de cálculo del monto del daño emergente, limitándose a señalar una suma global de la misma. No se señalan detalles conceptos y partidas, montos y sus fechas, con lo cual no determina el supuesto daño efectivo, sin indicar en qué medida habría afectado desde el punto de vista jurídico y de forma cierta y real en su patrimonio, razón por la cual también se estima improcedente este capítulo de su demanda.

DECIMO CUARTO: Que, en relación al daño moral demandado debe considerarse que como señala Carmen Domínguez Hidalgo (Carmen Domínguez Hidalgo "El Daño Moral", tomo I





Editorial Jurídica de Chile, 2002, páginas 83 y 84) este debe concebirse del modo más amplio posible, “incluyendo allí todo daño a la persona en sí misma –físicos o psíquicos–, como todo atentado contra sus intereses extrapatrimoniales. Comprende pues el daño moral todo menoscabo del cuerpo humano, considerado como un valor en sí y con independencia de sus alcances patrimoniales”. Y agrega: “En suma, el daño moral estará constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo”. En suma con la expresión daño moral se cubre todo tipo de daño inmaterial y no solo los dolores o sufrimientos injustamente ocasionados, “sino que todo perjuicio no pecuniario producido por la lesión de un bien de la persona (salud, libertad, honestidad, honor, etc.) o de sus sentimientos y afectos más importantes y elevados” (Rafael Alvarez Vigaray . *la responsabilidad por el daño moral*, Anuario de Derecho Civil, Madrid, Inst. Est. Jº, 1966 pp. 81 a 116).

DECIMO QUINTO: Que, tal como ha señalado la Excm. Corte Suprema, en sentencia de 22 de abril de 2013, (Rol N° 11.614-2011)” el daño moral debe ser probado por quien lo reclama, como lo ha venido sosteniendo este Tribunal en jurisprudencia reiterada. En primer lugar, porque de acuerdo a la normativa que reglamenta la responsabilidad civil, el daño constituye un presupuesto para que ella se genere, de manera que si éste falta no hay responsabilidad. En este orden de razonamientos, quien pretenda beneficiarse con la aplicación de tal preceptiva deberá acreditar sus supuestos y uno de ellos es el daño. Por otra parte, la carga de que los demandantes prueben la efectividad de sus proposiciones fácticas se apoya en la regla del onus probandi, la que el legislador ha previsto en el artículo 1698 del Código Civil, cuyo alcance es extensivo a la materia de que se trata. La misma sentencia agrega que, en la misma línea de fundamentación, es preciso considerar que no hay disposición legal alguna que exima de la prueba a quien reclame el daño moral”.



ciento cuarenta y seis

146



representada por el jefe de la sucursal de Temuco don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, condenándosele a pagar una multa de cinco unidades tributaria mensuales a beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19.496, conforme a lo señalado en el cuerpo de esta sentencia.

III.- Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287.

IV.- Que, ha lugar, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **RIPLEY CHILE S.A. RIPÑEY S.A.** representada por el jefe de la sucursal de Temuco don **NELSON SEPULVEDA LAGOS** condenándosele a pagar a la actora doña **ELVIRA MARCELA VENTURA QUIROGA**, únicamente la suma total de \$4.000.000, por concepto de daño moral, conforme a lo señalado en el cuerpo de esta sentencia.

V.- Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengara los intereses corrientes bancarios.

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

Redacción del abogado Integrante Roberto Contreras Eddinger.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-31-2018 (pvb).

Se deja constancia que el Ministro Sr. Álvaro Mesa Latorre y el abogado integrante Sr. Roberto Contreras Eddinger, no firman la sentencia que antecede, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, por encontrarse ausentes.



Temuco, veinticuatro de septiembre de dos mil dieciocho.-

Por recibido los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N° 236.806-G



Dictó RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado Policia

Local de Temuco.

gqp



TEMUCO, 26-09-2018.
NOTIFIQUE A DON Alejandro SOTO
LA RESOLUCION DE FOJAS 152
Y REMITI CARTA CERTIFICADA.

TEMUCO, 26-09-2018.
NOTIFIQUE A DON Samuel Andoneys
LA RESOLUCION DE FOJAS 152
Y REMITI CARTA CERTIFICADA.



CERTIFICO: Que las copias que anteceden, son fiel de su original.

Rol 236.806-G

Temuco, veinticuatro de diciembre de dos mil dieciocho.



Maria Soledad Neira Ruiz
MARÍA SOLEDAD NEIRA RUIZ
SECRETARIA SUBROGANTE

