

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.**

Temuco, treinta y uno de mayo del año dos dieciocho.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.**

1.- Que, se ha incoado causa rol 143.226-S a partir del parte policial N° 01202 de fecha 01 de Agosto de 2017 por lesiones leves en caída, denunciada por doña **ESMIRITA DEL CARMEN SANHUEZA QUINTANA**, c.n.i. 9.726.970-K domiciliada en calle Cauquenes N° 0896 de Temuco, ocurrida el día Jueves 03 de Agosto de 2017 en el Supermercado "**A CUENTA**" de calle Pedro de Valdivia esquina Camiña de Temuco, en el cual mientras realizaba compras resbaló y cayó al suelo de costado izquierdo, golpeándose cadera y pierna, debido a que el suelo de cemento y baldosas se encontraba húmedo, no habiendo en el lugar señalización o advertencia alguna acerca de su estado. Refiere el parte policial que don Juan Maldonado, que se identificó como segundo encargado del Supermercado, acompañó a la denunciante al Hospital Regional de Temuco, dándole su número de celular para que lo llamara al término del diagnóstico del médico de turno, no contestando el teléfono, como tampoco se hizo cargo del costo asociado por medicamentos y tratamientos posteriores al accidente. Parte expresa que lesiones de la denunciante son "contusión de cadera izquierda, carácter leve", se adjunta certificado.

2.- Que, a fs. 6 comparece la denunciante doña **ESMIRITA DEL CARMEN SANHUEZA QUINTANA**, ya individualizada, quien ratifica el parte policial; agrega que fue a comprar al Supermercado "**A CUENTA**" de calle Pedro de Valdivia y que sufrió una caída dentro del mismo; que se golpeó muy fuerte la cadera del costado izquierdo y que luego un funcionario de nombre Juan Maldonado la trasladó al Hospital, dejándola allí a esperar que la atendieran y que luego le trasladaría hasta su domicilio, pero esto no ocurrió; que hasta el día de hoy siente dolores y que como trabaja de peluquera no puede estar mucho de pie y le cuesta caminar; que por lo tanto no ha podido generar ingresos para su hogar pues es el único sustento de su familia; señala que en el lugar en donde se resbaló no había señal alguna que indicara que el piso estuviera resbaladizo para evitar posibles accidentes.

3.- Que, a fs. 7 doña **ESMIRITA DEL CARMEN SANHUEZA QUINTANA**, ya individualizada, deduce querrela por infracción a la Ley del Consumidor en contra de **ABARROTES ECONÓMICOS S. A.** RUT 76.833.720-9 representado por doña **María José Palma Costabal**, c.n.i. 9.132.914-K ambos domiciliados en Avenida Pedro de Valdivia N° 02195. La querellante expone que el 03 de Agosto de 2017 concurrió al Supermercado Abarrotes Económicos S.A. a comprar diversos productos; que al constatar que uno de ellos tenía otro precio publicado la cajera le respondió que concurriera ella misma al pasillo en donde se encontraba a objeto de verificarlo; que al dirigirse hacia el lugar cayó abruptamente al suelo debido a pisar un charco de algún líquido( posiblemente de aguas lluvias, ya que el supermercado tiene filtraciones en su tejado) que se encontraba en el piso sin señalización alguna de advertencia o indicación que pudiera representar existencia de riesgo o peligro para los consumidores, doblándose un tobillo, rompiéndose además una botella de vino que llevaba en sus manos, derramándose en su ropas; que quedó tendida en el suelo siendo socorrida por su hija y otras personas que estaban realizando compras; que posteriormente la encargada del supermercado la mantuvo sentada en una caja de mercadería del supermercado sin ofrecerle ningún servicio de enfermería o una silla para reposar; que transcurrida una media hora seguía sentada en la misma caja, con inmenso dolor en su pie y en la espalda, momento en que otro encargado de la tienda identificado como Juan Maldonado,

le traslada en taxi al Hospital Hernán Henríquez Aravena; que desde el momento en que baja del vehículo nunca más tuvo ninguna respuesta del Supermercado, no se hicieron cargo de ningún gasto médico ni de su condición posterior de salud; que hasta el día de hoy no ha podido ser atendida en forma integral para remediar su dolor debido a la falta de recursos ya que no ha podido trabajar por el dolor de su pie y de su espalda; expresa que ha sido totalmente ignorada por el Supermercado hasta el día de hoy; señala que la caída se debió a la situación de riesgo existente en esa área del Supermercado, que en el lugar en donde se produce la caída no existe señal alguna, que en esa área existen muchos artículos que impiden tener una visión del lugar especialmente de objetos o sustancias en el suelo, y la nula asistencia recibida. Refiere y transcribe en lo pertinente los Arts. 1º Nº 2 y 3 letra d) de la Ley 19.496; expresa que los hechos descritos son constitutivos de infracción a este último artículo citado, esto es "la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". Termina expresando que en mérito a lo expuesto y lo dispuesto en los arts. 1, 3, 15, 24 y demás pertinentes de la Ley Nº 19.496, se tenga por interpuesta querrela infraccional en contra de **ABARROTES ECONÓMICOS S. A.** representado legalmente por doña **María José Palma Costabal**, ambos ya individualizados y en definitiva declarar que el querrellado ha cometido infracción al art. 3 letra c) de la Ley citada y que en consecuencia ha de aplicársele la multa contemplada en el artículo 24 de la Ley Nº 19.496, o la sanción que S.Sa. estime conforme al mérito del proceso.

4.- Que, a fs. 14 consta la notificación a la querellada.

5.- Que, a fs. 15 conforme a lo dispuesto en el Art. 58 inc. 3º de la ley Nº 19.496, se hace parte, como tercero coadyuvante, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, en su calidad de Director Regional de la Región de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor.

6.- Que, a fs. 27 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los abogados de ambas partes y de la abogado de SERNAC. El abogado de la parte querellante ratifica querrela infraccional y demanda civil en todas sus partes, con costas. El abogado del querellado y demandado civil contesta querrela y demanda civil mediante minuta escrita, la que solicita sea agregada a los autos.

7.- Que, el Abogado de la querellada al contestar en su minuta, que rola de fs. 38 a 42 expresa que la querrela se funda en un incidente ocurrido a la querellante el 3 de Agosto de 2017 al interior del local comercial de su representada, con ocasión que aquella se encontraba comprando en el establecimiento comercial; que rechazan la supuesta responsabilidad que cabría en los hechos a su mandante, en los términos que afirma la querellante, y se rechaza la responsabilidad contravencional imputada a Abarrotes Económicos S. A. y por ende alguna supuesta infracción a la Ley Nº 19.496 cometida por su representada. Expresa que la querellante acompañada por la supervisora de cajas se encontraba en el pasillo Nº 9 verificando el precio de un vino y que sufre una caída por según sus dichos, haberse tropezado con una escalera que se encontraba en dicho pasillo, un cambio de versión a aquella consignada en la querrela; señala que no es efectivo que había líquido en el suelo pues el sector en donde cae la querellante se encontraba limpio, libre de obstáculos y que no había nada en el suelo que obstaculizara el tránsito normal; ocurrida la caída la supervisora que andaba con ella le indica que se quede ahí mientras va a buscar a su hija que le acompañaba, luego avisa del hecho al Sr. Maldonado y a doña Digna Montecinos, encargada de local al momento del accidente; se llama a un taxi para trasladarla a urgencias y mientras este llega se le ofrece una silla; a urgencias va acompañada por el Sr. Maldonado; expresa que queda establecido que el accidente ocurrió por descuido propio al no percatarse en su tránsito en el supermercado y no vislumbra como su representada

infringió la Ley N° 19.496 ya que en especial la sección de licores se encontraba limpia y libre de elementos en el piso al momento de ocurrido los hechos, de lo que las cámaras de seguridad la hechos ya que siempre estuvo atenta y dispuesta a atenderla en la mejor forma; expresa que la causal de responsabilidad del accidente es imputable a la querellante ya que al desplazarse esta por el interior del Supermercado con una botella de vino en sus manos, no se percata de su propio tránsito, cayendo, configurándose por ende en una causal eximente de responsabilidad a favor de su representada, y que la conducta de la querellante revela un actuar negligente; se refiere a la inexistencia de hecho constitutivo de infracción a la Ley de Defensa del Consumidor y expresa que el accidente sufrido por la querellante fue canalizado conforme al protocolo existente; en cuanto a la supuesta infracción al art. 3 letra d) de la Ley N° 19.496 por parte de su representada, señala que dicha normativa no es atinente al caso, toda vez que se refiere a cuestiones de salubridad, que nada tienen que ver con el caso y que por ello esta parte controvierte los hechos en que se fundamenta la querrela y que su representada ha cumplido con las exigencias impuestas para el funcionamiento del supermercado; indica que en el contexto precedentemente anotado, los desafortunados hechos que dan origen a la querrela y demanda, son producto de un accidente en los cuales ninguna ingerencia cupo a su representada, es un caso fortuito como lo es cualquier accidente sin intervención de terceros; que no es efectivo que su representada haya tenido un actuar negligente, como tampoco que haya infringido disposición legal o reglamentaria alguna; concluye expresando que no existe en autos antecedente alguno que permita presumir responsabilidad en los hechos por parte de su representada, no siendo atribuibles a negligencia por parte de ella. En su contestación hace referencia a los artículos 3 letra d) de la Ley del Consumidor y al Art. 45 del Código Civil. Termina pidiendo tener por contestada la querrela y rechazarla en todas sus partes, con costas.

8.- Que, la parte querellante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando, con citación, los documentos de fs. 1 a 3; en audiencia y bajo apercibimiento legal del art. 346 del CPC acompaña: 1) Informe clínico emitido por el Dr. Lorenzo Véliz Yalez, que rola a fs. 45; 2) Copia fotostática de conversación realizada por whatsapp entre don Juan Maldonado y doña Esmirita, que rola a fs. 46; 3) Declaración jurada de doña Esmirita, que rola a fs. 47; 4) Fotocopias de fotografías que acreditan oficio de la querellante, que rolan fs. 48 y 49; 5) Constancia del Departamento de Deportes y Recreación de la Municipalidad de Temuco, que rola a fs. 50; 6) Certificado de deuda emitido por Banco Credi Chile, que rola a fs. 51. Acto seguido rinde prueba testimonial compareciendo doña **María Cecilia Ávila Sandoval**, quien debidamente individualizada y bajo juramento de decir verdad declara: conocer desde hace más de tres años a Esmerita por ser cliente de ella, le arregla el cabello; que el 3 de Agosto fue a que le atendiera y su hijo Alvaro le dice que no está atendiendo pues tuvo un accidente; la fui a ver y estaba en cama y le contó que días antes había ido a comprar al Supermercado ACUENTA junto a su hija Karla y volviendo de hacer una consulta de un precio de un producto, se cayó de espalda, sentía dolor de tobillo y estaba angustiada porque no tuvo asistencia del personal del Supermercado, que la sentaron en una caja en espera de una ambulancia y que al final se fue en un taxi al Hospital Regional. Continuando con su testimonio la testigo refiere circunstancias que en nada dicen relación con los hechos que motivan la querrela. La testigo no es repreguntada ni contra interrogada. Acto seguido comparece doña **Recia Antonela Sandoval Patiño**, quien debidamente individualizada y bajo juramento de decir verdad expone: que ese día estaba en el Supermercado haciendo compras y escuchó un ruido de algo que se quebró, al mirar vio que una señora estaba en el suelo llena de vino y vidrio porque se quebró la botella, caminó donde estaba y la escuchó quejarse de su tobillo y de su cadera; estaba de espalda botada en el suelo y no vio a nadie del Supermercado prestándole ayuda, después llegó su hija, la sentaron en unas cajas, que se llamó a Carabineros y una Ambulancia los que nunca llegaron y al final en el radio taxi la llevaron al Hospital;

la testigo refiere luego circunstancias posteriores que en nada sirven para el esclarecimiento de los hechos. La testigo es contra interrogada para que diga cuanto tiempo tardó en llegar a donde se encontraba la señora Esmerita al momento de su caída. La testigo responde, no creo que haya sido más de un minuto. Acto seguido comparece don **Alvaro Guillermo Ponce Sanhueza**, quien debidamente individualizado, interrogado legalmente y bajo juramento de decir verdad, expone: que iba en una micro rumbo a su casa cuando su hermana le dice que su madre había tenido un accidente en el Supermercado ACUENTA y que va con ella al Hospital, que fue al Hospital y que luego llegó su hermana y su madre, acompañada de una persona del Supermercado, su madre venía toda mojada y con olor a vino, con mucho dolor; el testigo refiere luego circunstancias que en nada contribuyen al esclarecimiento de los hechos. Expresa que su madre estuvo todo el mes de Agosto en cama, triste, con pena y deprimida sin poder trabajar y sin hacer deporte; que en septiembre aún se sentía deprimida por lo que la llevamos al Psiquiatra que le recetó pastillas para que estuviera más tranquila. El testigo es repreguntado para que diga si doña Espirita pudo cumplir con sus compromisos económicos posterior al accidente. El testigo responde no, ya que no podía trabajar esto es más de un mes aproximadamente. Por último comparece doña **Karla Marion Pailahual Sanhueza**, quien debidamente individualizada, interrogada legalmente y bajo juramento de decir verdad, expone: que el día 03/08/2017 con su mamá se dirigieron al Supermercado ACUENTA de calle Pedro de Valdivia, realizaron sus compras y en la caja al momento de pagar, hubo una diferencia de precio en una botella de vino de vidrio, que no era el del stand; que junto con una persona del supermercado su mamá fue a corroborar el precio, escuchando un fuerte ruido y la persona que acompañaba a mi mamá le informa que se había caído y la fui a ver; estaba agachada con muchos vidrios y llena de vino por todas partes, le hablé y no me respondió por el dolor que sentía, se dio cuenta que había una escalera mal ubicada con peligro de accidente y agua en el suelo en varias partes, sin ningún tipo de señalización de advertencia que el piso estaba mojado. Del resto de la declaración de esta testigo el Tribunal tiene presente que la querellante no podía caminar por el dolor, que la sentaron en una silla en espera de la ambulancia y de Carabineros, a quienes llamaron sin resultado, que en compañía de una persona del Supermercado en un taxi llevaron a la querellante al Hospital y que al llegar al mismo la persona que le acompañaba no se quedó y le dio su número de teléfono para llamarlo, pero nunca contestó, que luego de evaluarla en el Hospital la enviaron a su casa, continuando con dolor, permaneciendo en cama con síntomas de depresión y stress, sin poder trabajar; nunca tuvieron respuesta del Supermercado porque nunca contestaron el teléfono. La testigo es contra interrogada para que diga como le consta que el piso del supermercado en el sector en donde cayó su madre estaba húmedo o mojado. La testigo responde porque habíamos pasado por ese pasillo antes de la caída y estaba mojado, incluso había cubetas en otros lugares y la misma persona que fue a ver el precio dijo que donde se cayó su madre estaba mojada. La parte querellada solicita como diligencia que el Tribunal fije una audiencia de percepción de video a objeto de observar las imágenes contenidas en CD que acompaña.

9.- Que, a fs. 62 se lleva a efecto la audiencia de percepción documental decretada a fs. 61 con la asistencia de los abogados de la querellante y en rebeldía del SERNAC y de la parte querellada. Se procede a la percepción de CD agregado a fs. 60 en un ordenador del Tribunal, dejándose constancia que el disco compacto contiene dos archivos en formato video, denominados "CH\_04\_20170803\_1857 y CH\_14\_20170803\_1857", los que al intentar abrirlos no fue posible hacerlo. A fs. 64 ante petición de la demandante, el Tribunal cita nuevamente a las partes a la audiencia de percepción documental, la que se lleva a efecto a fs. 65 con la asistencia de la abogado de la parte querellante, del SERNAC y de la abogado de la parte querellada. Se procede a la percepción en presencia de los comparecientes y en un ordenador portátil dispuesto por la querellada; el disco compacto contiene los archivos antes referidos; el primer video, a color y sin audio, exhibe un pasillo

en el que en el horario de las 18:57:17 se aprecia que desde la izquierda del cuadro de imágenes, aparece una persona vestida de oscuro, quien se resbala con sus dos pies y cae, rompiendo un envase que portaba; que antes de caer le antecedió una persona vestida de rojo. El Tribunal aprecia que el piso del lugar de la caída presenta manchas de tonos oscuros y brillantes, exento de elementos ajenos a él; asimismo aprecia que en el lugar no existe señalética de advertencia alguna; la persona que cae se incorpora de inmediato por sus propios medios. El segundo video, a colores y sin audio, exhibe la misma caída pero grabada desde un distinto pasillo; se observa que la persona antes de sufrir la caída retira un producto de los anaqueles del pasillo y al dirigirse al final del mismo, sufre la caída. Por la distancia con que se graba la caída, o por el enfoque de las imágenes, no se aprecian mayores detalles de la misma.

**10.-** Que, la parte querellada en apoyo de sus alegaciones rinde prueba documental acompañando reporte de incidente referente al accidente de autos, que rola de fs. 53 a 56; declaraciones escritas de Dayan Pedrero y Digna Montecinos, que rola a fs. 58 y 59 respectivamente y CD con grabaciones de cámaras de seguridad, respecto del cual se materializa la percepción documental de fs. 62 y 65, anteriormente consignados en autos.

**11.-** Que, el Tribunal analizando en su integridad las probanzas rendidas por la querellante, con especial mención en la testimonial en cuanto a lo contravencional, tiene presente que si bien se trata de testigos hábiles contestes, debidamente individualizados e interrogados legalmente, cuyos testimonios no han sido desvirtuados por similar probanza en contrario, estos al no ser presenciales no son conocedores de los hechos; una de ellas lo sabe por dichos de la propia querellante que le cuenta como ocurrieron; otra de las testigos, si bien es cierto estaba en el Supermercado el día de los hechos, al escuchar un ruido se da vuelta y ve a la querellante en el suelo, declara que el pasillo donde ella cayó estaba muy obstruido con muchas cajas, sin embargo no hace ninguna referencia a estado del piso, que al decir de la querellante tenía un "charco de algún líquido", "sin señalización alguna de advertencia"; por su parte el testigo Sr. Ponce Sanhueza, hijo de la querellante, conoce del accidente de esta cuando transitaba en micro por calle Caupolicán y el resto de su testimonio dice relación con las circunstancias que rodean la permanencia de su madre en el Hospital y luego en su casa; por su parte la testigo Pailahual Sanhueza, si bien es cierto acompañaba a su madre en el Supermercado, no presencié la caída de ella, escuchó un fuerte ruido y luego una persona le dice que su mamá se había caído, que al ir al lugar se dio cuenta que había una escaleta móvil mal ubicada, con peligro de accidente y que había agua en el suelo. El resto de su testimonio no refiere las circunstancias de la caída de su madre, sino las posteriores que, en concepto de este Tribunal, en nada contribuyen al esclarecimiento de los hechos. Atendido lo expuesto, a la testimonial rendida por la parte querellante, el Tribunal estima que es insuficiente para acreditar alguna responsabilidad contravencional de la querellada, por lo que no le otorgará mérito probatorio al respecto.

**12.-** Que resulta ser un hecho establecido en la causa, aunque controvertido por la querellada en cuanto a sus circunstancias, atendidas la versiones contradictorias de las partes, que el día Jueves 03 de Agosto de 2017 la querellante doña **Esmirita del Carmen Sanhueza**, sufrió una caída mientras realizaba compras al interior del Supermercado ACUENTA de calle Pedro de Valdivia esquina Camiña, de Temuco, a consecuencias de la cual se golpeó su costado izquierdo, cadera y pierna. Sin embargo las circunstancias en que se produjo este accidente, que la querellante atribuye a la existencia de un charco de algún líquido que en el sector del Supermercado en que se produjo, no fueron acreditadas por esta conforme a los medios legales de prueba.

**13.-** Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora adquirir convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, que sea la causa principal y directa de la acción impetrada por la querellante, razón por la cual esta sentenciadora no ha logrado adquirir convicción en orden a que haya existido por parte de la querellada infracción alguna de la Ley N° 19.4986; conforme a lo expuesto, cobra plena e indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue, haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción plena de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le haya correspondido una participación culpable y penada por la ley, lo que en la especie, atendidas las probanzas ya analizadas, no ha ocurrido. Conforme a lo expuesto, la presente querrela no será acogida.

#### **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

**14.-** Que, en el primer otrosí de su presentación de fs. 7 y siguientes doña **ESMIRITA DEL CARMEN SANHUEZA QUINTANA**, ya individualizada, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ABARROTES ECONÓMICOS S.A.**, representado legalmente por doña **MARÍA JOSÉ PALMA COSTABAL**, ambos individualizados, fundando 'su accionar en las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de su presentación, las que da por reproducidas; por concepto de daño emergente acciona por la suma de \$ 300.000; por concepto de lucro cesante lo hace por la suma de \$ 600.000 y por concepto de daño moral acciona por \$ 10.000.000, más intereses y reajustes, con costas.

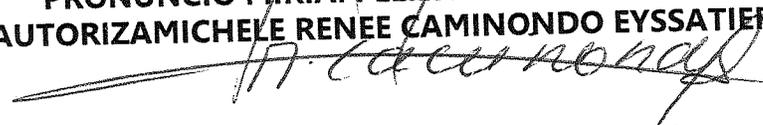
**15.-** Que, atendida la conclusión a que ha arribado el Tribunal en la materia contravencional, priva de fundamento a la acción civil indemnizatoria deducida por la parte denunciante, por cuanto ella tenía su basamento precisamente en la acción contravencional; conforme a lo anterior, la demanda civil de indemnización de perjuicios debe ser rechazada.

#### **Y VISTOS**

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3, 4, 23, 50 A, B, C, D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: **1.-** Que, **no ha lugar**, a la querrela infraccional interpuesta en contra de **ABARROTES ECONÓMICOS S.A.**, rut 76.833.720-9, representado legalmente por doña **MARÍA JOSÉ PALMA COSTABAL**, todos ya individualizados, conforme a lo expresado en el considerando décimo tercero del presente fallo. **2.-** Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de **ABARROTES ECONÓMICOS S.A.**, representado legalmente por doña **MARÍA JOSÉ PALMA COSTABAL**, ello sobre la base de lo expresado en el considerando décimo quinto del presente fallo. **3.-** Que, no se condena en costas por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar.

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD  
ROL 143.226-S**

  
**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.  
AUTORIZAMICHELE RENEE CAMINONDO EYSSATIER, SECRETARIA SUPLENTE.**  


**CERTIFICO:** Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N°143.226-S**, se encuentra firme y ejecutoriada desde el 18 de mayo del presente año.

Temuco, treinta de julio de dos mil dieciocho.

  
**MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER**  
Secretaria Suplente

