## TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Temuco, veintitrés de agosto del año dos mil dieciocho

## **VISTOS Y CONSIDERANDO**

## **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

- 1°.- Que, se ha incoado causa rol 152.251-W, a partir de la querella que rola a fojas 1 y siguientes, interpuesta por el abogado don Sebastián Painemal Granzotto en representación de don **SOLANGE AGUILERA AGUILERA, C.N.I** N° 9.539.035-8, domiciliada para estos efectos en calle Antonio Varas N° 989, oficina N° 2012, comuna de Temuco, en contra de **JUMBO ADMINISTRADORA TEMUCO S.A, RUT** N° 99.571.870-7, representada legalmente por don Ignacio Lira Neckelmann, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0671, comuna de Temuco.
- 2º.- Que, la querellante expone que con fecha 18 de enero del año 2018 su representada se encontraba en dependencias del Supermercado Jumbo ubicado en el recinto "Portal Temuco", con la finalidad de realizar compras en dicho local comercial. Señala que mientras transitaba por uno de los pasillos, sintió un gran estruendo seguido de un fuerte golpe en su pierna derecha, al caer sobre ella una columna de seis neumáticos de automóvil que la impactaron de lleno en su rodilla, quedando tendida en el suelo del supermercado. Agrega que en ese momento no se acercó nadie de gerencia o prevención de riesgos a asistirla, siendo atendida posteriormente por la paramédico del Mall Portal Temuco, quién procedió a llevarla a la asistencia del lugar. Después de aproximadamente una hora fue derivada a la Mutual de Seguridad. Agrega que producto del accidente requirió un prolongado reposo, además de tratamiento kinesiológico, lo que afectó laboralmente a su representada. Refiere además que en virtud de lo sucedido la querellada infringió el principio de profesionalidad del proveedor. Finalmente, señala las disposiciones de la ley 19.496 infringidas por la querellada, específicamente el artículo 3 letra d) solicitando se condene a la querellada en calidad de autora de las infracciones cometidas, con costas. La notificación de la querella consta a fojas 26.
- **3°.-** Que, a fojas 13 y siguientes, don Eduardo Araya Domínguez, en su calidad de Director Regional de la Región de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor, se hace parte en la presente causa, en calidad de tercero coadyuvante, designando como patrocinante a la abogada doña Marissa Brieba Winkler.

|  |  | ě |
|--|--|---|
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |

- **4°.-** Que el comparendo de estilo se celebró a fojas 40 y siguientes de autos. A la audiencia asisten la querellante, la querellada, y el Servicio Nacional del Consumidor, todos representados por sus abogados. La parte querellante ratifica tanto la querella como la demanda civil interpuestas y solicita que el Tribunal dé lugar a ellas con costas. La abogada del Servicio Nacional del Consumidor ratifica la presentación de fojas 13 a 15. La querellada contesta mediante minuta escrita tanto la querella como la demanda civil, solicitando sean rechazadas con costas.
- **5°.-**Que, a fojas 49 y siguientes, la abogada de la querellada contesta la querella y demanda civil interpuesta en su contra. Expone que no se configuran en autos los presupuestos que establece la ley 19.496 para que la acción interpuesta prospere, toda vez que no se ha acreditado en autos que el origen del accidente reclamado provenga de una negligencia atribuible a su representada. En virtud de ello, solicita el rechazo de la querella en todas sus partes, con expresa condenación en costas
- 6.- Que, en apoyo de sus alegaciones, la parte querellante y demandante civil acompaña dos certificados médicos respecto de la querellante, copia de orden de primera atención emitida por el subgerente de servicios Jumbo, dos epicrisis de atención ambulatoria, set de copia de cuatro licencias médicas emitidas a la querellante, set de contratos de trabajo, finiquito de contrato de trabajo entre el empleador y la querellada, un set de cuatro recetas médicas y un set de cuatro fotografías que muestran el lugar donde ocurrieron los hechos., documentos que dan cuenta de los diversos gastos médicos en los que incurrió el querellante producto de la caída sufrida en dependencias de la querellada. Además, rinde prueba testimonial, compareciendo a foja 42 doña Jessica Marlene Aguilera Aguilera, C.I N° 11.104.318-3. La testigo, dando razón de sus dichos, señala que ante un llamado telefónico de la querellante, se acercó a la Mutual de seguridad a acompañarla. Refiere que ese momento se encontraba acompañada por una cajera del supermercado Jumbo. Agrega que producto del accidente la querellante estuvo más de un mes y medio con licencia médica, viéndose afectada no solo laboralmente. económicamente V también psicológicamente, sino Contrainterrogada la testigo para que diga si el daño sicológico referido y la no renovación del contrato laboral a la querellada guardan directa relación con el accidente sufrido, afirma que efectivamente ambos hechos están directamente relacionados con la caída en dependencias del supermercado Jumbo.
  - **7°.-** Que, a su turno, la parte querellada y demandada civil ratifica los documentos acompañados de fs. 53 a 59 de autos, consistentes en dos órdenes de atención en la Mutual de Seguridad, un informe técnico de detección de riesgos, y un diagnóstico médico de la Mutual de seguridad. Además, rinde prueba testimonial,

|  |  | ٤ |
|--|--|---|
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |

compareciendo a fs. 46 doña Yorka Jovita Salazar Waceols, quien dando razón de sus dichos afirma ser la paramédico que atendió a la querellante una vez que sufrió el accidente, indicando que en un primer momento le aplicó hielo, porque la querellante afirmaba sentir dolor. Contrainterrogada la testigo para que diga quién acompañó a la querellante a la Mutual de Seguridad, afirma que fue una cajera del supermercado. Ante la pregunta del Sernac, en relación a si una vez ocurrido el accidente la empresa adoptó medidas de seguridad en la exhibición de neumáticos, responde que la empresa mandó a hacer un mueble para separar por aros los neumáticos y así la gente no deba sacar neumáticos.

- **8°.-** Que, resulta ser un hecho cierto, aunque controvertido respecto de sus circunstancias y responsabilidades contravencionales, que el día 18 de enero de 2018 la querellante en estos autos se encontraba en dependencias del Supermercado Jumbo ubicado en el "Portal Temuco", y que mientras transitaba por uno de los pasillos del lugar cayó una pila de neumáticos sobre su pierna derecha, debiendo ser auxiliada por personal del lugar y derivada a un centro asistencial, con la finalidad de recibir las atenciones médicas correspondientes.
- **9°.-** Que, de lo relacionado en los considerandos precedentes fluye que lo que se ha sometido a decisión del Tribunal, consiste en determinar si el accidente sufrido por la querellante permite configurar una falta de cuidado o negligencia por parte de Jumbo Administradora Temuco, y si en el actuar de la querellada existe infracción a disposiciones de la Ley 19.496, como sostiene el actor.
- 10.-. Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, el artículo 3 de la Ley 19.496 prescribe que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea". Además, conforme al artículo 23 de la Ley 19.496, "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, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".
- 11°.- Que, en virtud del testimonio no solo de la parte querellante, sino por la testigo presentada por la querellada, se logró acreditar en autos que las lesiones

|  |  | • |
|--|--|---|
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |

sufridas por la actora se produjeron en dependencias de la querellada, quién no adoptó las medidas de seguridad correspondientes en relación con la colocación de neumáticos en altura, más aún cuando ellos son exhibidos en pasillos por los cuales constantemente transitan clientes, pudiendo ocasionar lesiones, como ocurrió en este caso. En este sentido, el Informe técnico de detección de riesgos rolante a fs. 55 y siguientes de autos da cuenta de que la exhibición se encontraba con baja estabilidad, desordenada, con neumáticos apoyados verticalmente y a una altura aproximada de 1,5 metros. En virtud de ello, posteriormente se tomaron las medidas descritas en el referido informe, lo cual coincide con lo declarado por la testigo presentada por la parte querellada.

- 12°.- Que, consta además en autos que la querellada no contaba en aquel momento con los elementos de primeros auxilios que permitan afrontar una situación como la producida, lo que se deprende del hecho de que una vez ocurrido el accidente, según da cuenta la testigo de la propia querellada, la querellante fuera acompañada a la mutual de seguridad por una funcionaria que se desempeña como cajera en dicho supermercado, quién no cuenta con los conocimientos y habilidades requeridas para tratar este tipo de emergencias.
- 13°.- Que, por lo razonado en los considerandos anteriores y analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud del artículo 14 de la Ley 18.287, esta sentenciadora ha adquirido la convicción de que la denunciada actuó con falta de cuidado o negligencia en la exhibición de neumáticos en sus pasillos, infringiendo el artículo 3° letra d) de la Ley 19.496, por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

## EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS.

14°.- Que, en el primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, el abogado don Sebastián Painemal Granzotto en representación de don SOLANGE AGUILERA AGUILERA, C.N.I N° 9.539.035-8, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de JUMBO ADMINISTRADORA TEMUCO S.A, RUT N° 99.571.870-7, representada legalmente por don Ignacio Lira Neckelmann, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0671, comuna de Temuco. Funda su accionar en los fundamentos de hecho y derecho expuestos en materia infraccional, los que da por reproducidos. Además, hace referencia a la aplicación de normas contenidas el Código Civil, en lo relativo a la responsabilidad extracontractual, específicamente los artículos 2314, 2320 y 2399 de dicho cuerpo legal. Acciona demandando la suma de \$500.000 por concepto de daño emergente

|  |  | , , , , , , , , , , , , , , , , , , , |
|--|--|---------------------------------------|
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |
|  |  |                                       |

y la suma de \$10.000.000 por concepto de daño moral, además de los reajustes e intereses correspondientes, más costas.

15°.- Que, la demanda es notificada a fojas 26. La demandada contesta en el primer otrosí de la presentación que a fojas 49 y siguientes de autos. Solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes, al no existir infracción a la Ley del Consumidor por parte de la demandada. En cuanto al derecho a indemnización que la demandante invoca por concepto de daño emergente y moral, refiere que la demandada solo puede ser condenada a resarcir aquellas consecuencias perjudiciales directas de dicha conducta, eliminando del análisis causal aquellos elementos externos a la capacidad dañosa de la conducta misma. Finalmente, señala que en la eventualidad de que se considere que a su representada le corresponda responsabilidad en lo civil, la indemnización deberá ser disminuida considerablemente, considerando que ésta resulta a todas luces exagerada, desmedida y desproporcionada en relación a los hechos de que se trata.

- 16°.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la demandada, quedando acreditada además en autos la relación de causalidad existente entre el accidente sufrido por la actora y el hecho que la originó, existiendo falta de cuidado de parte de la demandada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en estos autos, en los términos a continuación se expresarán.
- 17°.- Que, en relación a la suma demandada por concepto de daño emergente, en Tribunal no accederá a ello, por no haberse acreditado en autos con ningún medio probatorio. En cuanto a la suma demandada por daño moral, en virtud de la prueba rendida, considerando especialmente el certificado médico rolante a fs. 60 y la declaración de la testigo doña Jessica Marlene Aguilera Aguilera, esta sentenciadora tiene por suficientemente acreditado el daño moral sufrido por la demandante, fijando prudencialmente en \$1.500.000 la suma a indemnizar por este concepto.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los artículos 1 n° 1, 3, 23, y 50 y siguientes de la Ley 19.496, artículos 1, 13 y demás pertinentes de la Ley 15.231, además de lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 7°, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y demás disposiciones legales pertinentes, SE DECLARA: 1.- Que HA LUGAR con costas, a la querella infraccional interpuesta por el abogado don Sebastián Painemal Granzotto en representación de don SOLANGE AGUILERA AGUILERA, C.N.I N° 9.539.035-8, en contra de JUMBO ADMINISTRADORA TEMUCO S.A, RUT N° 99.571.870-7, representada legalmente por don Ignacio Lira Neckelmann,

|  |   | r |  | ۵      |
|--|---|---|--|--------|
|  |   | t |  | ू<br>क |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  | , |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |
|  |   |   |  |        |

ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0671, comuna de Temuco, condenándosele a pagar a esta última una multa de 10 UTM de beneficio fiscal, por las infracción cometida al artículo 3° letra d) de la Ley 19.496, conforme a lo señalado en los considerandos décimo segundo y décimo tercero de esta sentencia. 2.- Si la sancionada retardare el pago de la multa impuesta, aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.3.- Que, HA LUGAR, sin costas por no haber sido totalmente vencida, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don Sebastián Painemal Granzotto en representación de don SOLANGE AGUILERA AGUILERA, C.N.I N° 9.539.035-8, en contra de JUMBO ADMINISTRADORA TEMUCO S.A, RUT N° 99.571.870-7, representada legalmente por don Ignacio Lira Neckelmann, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0671, comuna de Temuco, a quién se condena a pagar al demandante la suma de \$1.500.000 por concepto de daño moral, conforme a lo señalado en el considerando décimo séptimo de esta sentencia. 4.- Que, las sumas ordenadas a pagar deberán reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectúe el pago y devengara los intereses corrientes bancarios.

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

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol Nº 152.251-W

Pronunció MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, Juez Titular.

Autorizó MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER, Secretaria Suplente.

TEMUCO 4 30 DE 2018

SIENDO LAS....... HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN

SECRETARIA DON Sebastian Pain mal

RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FURMA

COMA

16.531.876-9

|  |  | 69 |
|--|--|----|
|  |  | 4) |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |
|  |  |    |

**CERTIFICO:** Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol Nº 152.251-W,** se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintiuno de septiembre de dos mil dieciocho.

PAOLA MORALES VALLEJOS

Secretaria Subrogante

|  |  | 6 |
|--|--|---|
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |