



Fojas doscientos cincuenta y uno

- 251 -

ROL N° 1124-2018/NGC ACUMULADA A CAUSA ROL N°8486-2017/NGC

Talca, a veinticuatro de julio de dos mil dieciocho

ESTO:

**PRIMERO:** Que a fojas 30 y siguientes don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, Director - a esa fecha - del Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Maule, en adelante SERNAC, Rut N° 60.702.000-0, y en su representación, ambos domiciliados en calle 4 Oriente N° 1360, Talca, patrocinado por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, de su mismo domicilio, dedujo denuncia infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, nombre de fantasía "**LIDER**", Rut N° 76.134.941-4, representada legalmente por don **GUILLERMO RIO GONZÁLEZ**, ignora Rut u oficio, o bien representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, con domicilio en calle 9 Oriente N° 1241 de la ciudad de Talca, y condenarla al máximo de las multas contempladas, con costas.

En lo fáctico expuso que tomó conocimiento que la empresa denunciada incurrió en infracción a las normas de protección de los derechos de los consumidores "al afectar el derecho a la seguridad en el consumo o en la prestación de un servicio de los consumidores que concurren a su supermercado".

Prosiguiendo el relato fáctico, la parte denunciante expresó, que el 12 de octubre de 2017 se recepcionó por ese Servicio un reclamo presentado por doña Patricia Aguirre Gotelli, Cédula Nacional de Identidad N° 8.552.406-2, domiciliada en calle 22 ½ Sur N° 297, Talca, en el que la consumidora expuso: "**EL DÍA LUNES 7 DE AGOSTO AL INGRESAR AL SUPERMERCADO LÍDER POR EL ACCESO 8 ORIENTE LAS PUERTAS QUE ESTABAN ABIERTAS SE CERRARON GOLPEANDO FUERTEMENTE MI CARA, LÍDER QUERÍA QUE ME TRASLADARA AL HOSPITAL EN TAXI Y SOLA NO TENIENDO IMPLEMENTADO SISTEMA DE EMERGENCIA ALGUNO**".

La empresa denunciada respondió al reclamo el día 25 de octubre de 2017 en los términos siguientes:

*"... Respecto los hechos descritos, nuestro Supermercado responde al presente:*

*Al respecto podemos manifestar, que como supermercado, nos interesa entregar la mejor experiencia de compra para clientes y público general que transita en nuestras instalaciones. Respecto a los desafortunados e involuntarios hechos relatados, los cuales lamentamos sinceramente, informamos que nuestra política de servicio al cliente frente a este tipo de situaciones, permite ofrecer al cliente la posibilidad de acompañarlo(a) hasta el centro de urgencia pública más cercano a objeto de que reciba la atención médica correspondiente.*

*En este caso, al ocurrir el accidente de la clienta, es asistida de forma inmediata, se ofrece el traslado a centro de urgencia pública más cercana, clienta no acepta el traslado, al llegar su hijo decide llevarla a una clínica. El supermercado cumple con el protocolo vigente para accidentes de clientes.*

*Respecto a la causa del incidente, hemos procedido a ejecutar una revisión de los hechos para identificar medidas correctivas, preventivas o de mitigación correspondientes. Por lo que tras la*

Tercer Juzgado de Policía Local Talca, copia fiel de su original.

6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.

27 ENE 2019

TALCA, de de 1



Fojas doscientos cincuenta y dos

- 252 -

investigación realizada informamos que la causa del accidente habría sido por el descuido de la clienta al hacer ingreso al supermercado. Se realiza revisión de puertas y estas se encontraban en normal funcionamiento, sin fallas, por lo que no existe condición insegura en el acceso al supermercado, ni falla en las puestas.

En consecuencia, por lo anteriormente expuesto, informamos que no se acoge la solicitud que presenta la clienta en este reclamo.

Como compañía, agotamos todos los esfuerzos con el fin de analizar lo enfatizado en su reclamo, agradeciendo toda la información proporcionada en el detalle de éste, pues para nuestra empresa, servicio, respeto excelencia e integridad, son valores fundamentales, por lo que lamentamos profundamente cualquier inconveniente provocado".

En cuanto al derecho, SERNAC sostuvo que la denunciada cometió infracción a los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, los que reprodujo. Asimismo, argumentó que las normas legales citadas constituyen una obligación activa para el proveedor de prestaciones de bienes y servicios, quien en su carácter profesional del giro que desarrolla, no puede menos que conocer la normativa analizada debiendo dar cumplimiento a los mandatos que la misma impone.

Con respecto a las hipótesis infraccionales, sostuvo que "la conducta desplegada por parte de la denunciada no cumple con asegurar el derecho a la seguridad en el consumo consagrado en el artículo 3 letra d de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores", tal como se desprende del reclamo administrativo presentado por la consumidora, "todo indica que las puertas no estaban funcionando adecuadamente dado que se abren o se cierran a través de sensores la cual no debería cerrarse si una persona va pasando por ella, no puede explicarse ni entenderse de una manera lógica como pudo la consumidora haber realizado un 'ingreso descuidado' para ser responsable de lo que le ocurrió".

Agregó que "la conducta desplegada posterior al accidente no cumple ningún resguardo hacia la integridad y dignidad de la consumidora. La denunciada debe tener una adecuada capacidad de reacción ante ese tipo de eventos".

Sostuvo que la denunciada infringió el artículo 3 letra e de la Ley N° 19.496 pues dejó a la consumidora en la más total indefensión y desventaja al asumir la responsabilidad que le atañe a la propia denunciada.

Además señaló que la denunciada actuó negligentemente en la prestación de su servicio e infringió el artículo 23 de la LPC toda vez que la empresa ha causado perjuicios a la consumidora a consecuencia de aquello.

La denunciante finalizó expresando que "tan graves conductas de la denunciada, disminuyen la confianza en los consumidores, con los consiguientes perjuicios que ello importa para un país".

La sanción solicitada en virtud de las referidas infracciones asciende al máximo de la multa contemplada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, conforme a las infracciones denunciadas.

**SEGUNDO:** Que a fojas 56 y siguiente rola acta de comparendo de estilo celebrado con la comparecencia de ambas partes debidamente representadas.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.  
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, de 24 de ENE 2019 de



Fojas doscientos cincuenta y tres.  
- 253 -

SERNAC, representado por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** ratificó la denuncia infraccional.

La denunciada infraccional **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por el abogado don **GUILLERMO ÁLVAREZ DONOSO**, contestó las acciones mediante minuta rolante a fojas 45 y siguientes, la que en síntesis refiere:

**En cuanto a la denuncia infraccional:** Solicitó el rechazo de la misma, expresando que a su parte no le constan, en la manera planteada, los hechos por lo que no puede hacerse cargo de ellos, no existiendo en autos ningún antecedente creíble que indique que su representada haya tenido responsabilidad directa o indirecta en los hechos denunciados por el actor, por lo que no pueden hacerse cargo de su denuncia, en forma responsable.

Expresó que se hizo una revisión de los hechos para identificar las medidas correctivas, preventivas o de mitigación correspondientes y tras la investigación realizada informan que la causa del accidente habría sido por el descuido del cliente al hacer ingreso al supermercado, que se revisaron las puertas y estas se encontraban en normal funcionamiento, sin fallas, "por lo que no existe condición insegura en el acceso al supermercado, ni fallas en las puertas".

Hizo presente además que "la inocuidad de un supermercado, como cualquier otro lugar, exige también la prudencia y diligencia de las personas que por allí circulan".

Hizo presente que la Ley N° 19.496 establece en su artículo 3 letra d) como un deber de los consumidores "el evitar riesgos que puedan afectarles, es decir, la obligación de éstos de evitar todos aquellos riesgos inherentes a ciertos actos de consumo", por lo que corresponde a la denunciante acreditar que cumplió con su deber legal de evitar los riesgos inherentes.

En cuanto al incumplimiento al artículo 23 de la Ley N° 19.496 que refiere la denunciante, sostuvo que su representada no ha incurrido en ningún incumplimiento, que ha actuado diligente y ha ofrecido un lugar para que el cliente compre productos, que cada uno de sus locales cuenta con personal altamente capacitado que revisa los productos una vez ingresados al supermercado, y asimismo con personal de aseo que realiza labores permanentes de cuidado y limpieza del lugar., asegurando que en la especie han dado cabal cumplimiento a tales disposiciones, "particularmente en lo que respecta a ofrecer un local con condiciones mínimas de seguridad y limpieza para la compra de productos".

Señaló que el peso de la prueba recae en el denunciante de autos e hizo referencia al artículo 1698 del código Civil, por lo que expresó que es la denunciante la que debe acreditar y probar ante el Tribunal, la veracidad de sus alegaciones.

**Seguidamente solicitó declarar la denuncia como temeraria**, en atención a los siguientes argumentos: "De los hechos relacionados y de la contestación de la denuncia, queda en evidencia que esta carece de todo fundamento plausible, pues no aparece ni una sola evidencia que pudiere haber siquiera motivado la iniciación de un proceso en el cual se acusa a mi representada, dado que ni siquiera existen en la denuncia de autos, datos que permitan dar fe y credibilidad a lo expuesto en ella, más aún como se acreditará en el probatorio, la denuncia carece claramente de veracidad en sus enunciados facticos respecto de la forma en que sucedieron los hechos, sin existir

Tercer Juzgado de Policía Local de Talca  
6 Norte 874



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL T.  
La presente es copia fiel de su original.  
24 ENE 2019  
TALCA de de



Fojas doscientos cincuenta y cuatro  
- 254 -

además ni un solo fundamento que ameritara siquiera haber puesto en movimiento todo el aparato de la judicatura de policía local y un considerable gasto en asesorías legales".

Agrega, que la Ley de Protección al Consumidor, efectivamente confiere una serie de derechos a los consumidores, sin embargo, parte de la base que los consumidores serán prudentes en el ejercicio de las acciones y sabrán aquilatar las conductas de consumo en su debida dimensión y es por ello que el artículo 50 E de la Ley N° 19.496, establece en tales casos de imprudencia y falta de fundamento en la acción, el Juez puede declarar "temeraria" la querrela en su sentencia y a petición de parte y que este es un caso ejemplar para aplicar esa sanción, "a fin de lograr la contrapartida necesaria en toda legislación del consumidor: consumidores responsables y educados en materia del consumo".

Finalmente solicitó al Tribunal tener por formulados los descargos, rechazar la denuncia y declararla temeraria, todo lo anterior, con costas.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la prueba documental que rola en autos. Seguidamente la denunciante infraccional de **SERNAC**, solicitó tener a la vista la causa ROL N° 1124-2018, de este Tribunal, "relativa a acción de carácter individual interpuesta por la consumidora afectada y reclamante sobre los mismos hechos objeto de la denuncia de esta parte". El Tribunal no accedió a la diligencia solicitada, sin perjuicio de sus facultades.

**TERCERO:** Que a fojas 62 quedaron los autos para fallo.

**CUARTO:** Que a fojas 199 se ordenó acumular la causa Rol N° 1124-2018/NGC a la presente causa Rol N° 8486-2017/NGC.

**QUINTO:** A fojas 145 y siguientes doña **PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI**, Cédula Nacional de Identidad N° 8.552.406-2, repostera, domiciliada en 22 ½ Sur N° 297, Villa Galilea A, de la ciudad de Talca, debidamente asistida por la abogada doña **Paula Álvarez González**, dedujo querrela por infracción a la Ley N° 19.496 en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.941-4, representada por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, don **GUILLERMO RÍO GONZÁLEZ**, ignora profesión u oficio, o quien haga sus veces, ambos domiciliados en 9 Oriente N° 1241, comuna y ciudad de Talca.

Argumenta que la querrellada incurrió en infracción a la Ley referida por lo que solicita al Tribunal "Condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas".

En lo fáctico expuso que el día 7 de agosto de 2017, pasadas las 17 horas, cuando se disponía a ingresar al Supermercado Líder "ubicado en 2 Norte, por el acceso de 8 Oriente", vio las puertas abiertas, por lo que no detuvo su marcha, y "mientras cruzaba el umbral de las puertas (las que tienen sensor de apertura automática) se cierran abruptamente dejando atrapada mi cabeza entre ambas puertas, golpeado fuertemente mi cara y dejándome aturdida y sin capacidad de reacción".



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.  
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2018

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874



Fojas doscientos cincuenta y cinco  
- 255 -

Al hilo de lo anterior expone que el personal del supermercado no supo reaccionar, ayudándola una clienta del supermercado que llamó al guardia de seguridad que la hizo ingresar del brazo "sin ningún tipo de delicadeza y a los empujones", hacia el sector de Servicio al Cliente. Refiere, asimismo, que el personal del supermercado no llamó a Carabineros, que solo insistieron en llevarla al Hospital y que fue su hijo quien lo hizo, una vez que llegó luego de que la persona (clienta) que la había asistido lo llamara para comunicarle lo sucedido.

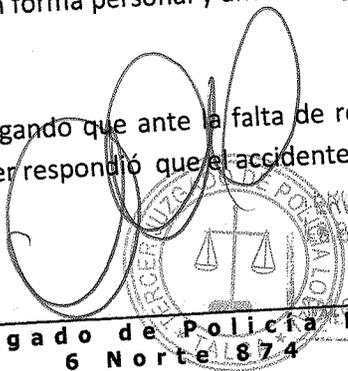
Explica que su hijo, cuando llegó al supermercado, solicitó al personal que le presentaran materialmente el protocolo de seguridad, obteniendo por respuesta que no estaba disponible. Ante esto su hijo llamó a Carabineros "mientras insistía que se cumpliera el protocolo de seguridad, es decir que me trasladaran al hospital en ambulancia, pero ante la falta de disponibilidad de una, el Asistente de Administración del Supermercado, cuyo nombre no recuerdo, señala que no hay ambulancia disponible y que me vaya en un colectivo, ante lo cual mi hijo se niega rotundamente y solicita que sea llamada una ambulancia de una Clínica ante la falta de disposición de las ambulancias del Hospital, donde le señalan de parte del supermercado que ellos no se hacen responsables de los gastos en Clínicas.

Mientras se confirmaba el hecho que no vendría a buscarme una ambulancia del Hospital, mi hijo toma la decisión de llevarme a la Clínica, ya que el jefe de local le señala que los gastos de atención médica serán reembolsados por el Supermercado, una vez que se presentaran las boletas, ante esa circunstancia se solicita que alguien del Supermercado me acompañe, ante dicha solicitud es Paula Carrasco, Jefa de Atención al Cliente, quien va conmigo en el taxi en dirección a la Clínica, pero una vez ingresada a la urgencia del centro asistencial, se retira cuando llega mi hijo, toda vez que justo cuando estábamos subiendo al taxi llega Carabineros a hacer el procedimiento correspondiente, siendo mi hijo quien informa a Carabineros de la situación ocurrida dejando la constancia respectiva".

La querellante recalca que en ningún momento el supermercado puso en funcionamiento un protocolo de seguridad para los casos de accidentes y comenta que ni siquiera cuentan con un lugar tranquilo donde mantener a los clientes accidentados. En el mismo sentido relata que "después de ocurrido el accidente y ante el supuesto llamado a ambulancia por parte del supermercado fui trasladada hacia la entrada de 9 Oriente con 2 Norte, y en un día de lluvia fui expuesta a esta en reiteradas oportunidades, toda vez que se informaba que venía la ambulancia siendo sacada del Supermercado y después me entraban porque el vehículo de emergencia había sido cancelado, hecho que se repitió en varias oportunidades, y ante esa situación una de las trabajadoras del área de Servicios Financieros (Presto) pone una silla dentro de la oficina para que me sienta ahí y me tapa las piernas con una chaqueta".

A continuación relata que el día 08 de agosto de 2017, en virtud de lo conversado con el jefe del local, su hijo fue al supermercado a solicitar el reembolso correspondiente a la atención de urgencia de la Clínica, recibiendo respuestas evasivas ese día y los días posteriores, y que el día 10 de agosto de 2017 ella concurrió en forma personal y ante la negativa dejó estampado un reclamo en el libro respectivo.

Finalizó su exposición fáctica agregando que ante la falta de respuesta ingresó un reclamo ante SERNAC, al que Supermercado Líder respondió que el accidente se produjo "por un descuido de mi parte".



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.

EN PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGEN.

24 ENE 2019

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 1874



Fojas doscientos cincuenta y seis  
- 256 -

En cuanto invocó los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496.

**SEXTO:** Que en el primer otrosí de presentación de fojas 145 y siguientes doña **PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI**, debidamente representada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LIMITADA**, Rut N° 76.134.941-4, representada por su Gerente General, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, don **GUILLERMO RÍO GONZÁLEZ**, ignora profesión u oficio, o quien haga sus veces, ambos domiciliados en 9 Oriente N° 1241, Talca.

En cuanto a los fundamentos fácticos de la acción civil, la demandante alude a los hechos narrados en la querrela infraccional dándolos por íntegramente reproducidos.

Los conceptos y montos demandados son los siguientes:

**DAÑO EMERGENTE: \$199.377.-** Monto correspondiente a la suma de los valores de las prestaciones otorgadas por el Servicio de Urgencia de la Clínica del Maule por: **1) Atención de Urgencia \$66.246; 2) Tomografía de Cráneo \$56.190; 3) Tomografía Columna Cervical \$68.590; 4) Medicamentos recetados \$8.351**

**LUCRO CESANTE: \$1.439.336.-** En lo relativo a este ítem refiere: *"Debido al accidente y a los intensos dolores, tuve que dejar de trabajar durante 2 días, y bajar la producción de los meses de agosto y septiembre; yo me dedico a la realización de alimentación saludable, fabricación de panadería y pastelería y banquetería (...) tuve que contratar a una chica para que me ayudara durante los días de reposo, pagándole \$20.000 diarios por su trabajo, pero que en atención a sus necesidades económicas se le pagan en dinero en efectivo, no existiendo respaldo documentado, respecto de dicho pago. Es decir el martes 8 y miércoles 9 de agosto de 2017, período en que se me recetó reposo absoluto, pagué a doña Ester Valenzuela Galiano la suma de \$40.000".* Aseveró además que dejó de percibir en promedio durante los meses de agosto y septiembre la suma de \$1.399.336.-

**DAÑO MORAL: \$800.000.-** Respecto a este tipo de daño sostuvo *"Con ocasión del accidente, se me han producido una serie de inconvenientes y preocupaciones"* respecto de los pedidos y su disminución, así como el tiempo usado en trámites ante el supermercado y SERNAC y los malos ratos asociados a la situación.

En cuanto a los fundamentos de derecho de la demanda, la actora invoca los artículos 3 letra e) y 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496, y *"todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de esta presentación"*.

Finalmente solicitó al Tribunal tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios y acogerla en todas sus partes condenando a la demandada al pago de la suma de **\$2.438.713 (dos millones cuatrocientos treinta y ocho mil setecientos trece pesos)**, o la suma que el Tribunal determine, más intereses, reajustes y costas.

**SÉPTIMO:** Que a fojas 166 y siguientes rola acta de audiencia de estilo celebrada con la comparecencia de la querellante infraccional y demandante civil doña **PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI**, asistida por su abogada doña **PAULA ANDREA ALVAREZ GONZÁLEZ**, y en rebeldía de la

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original.

24 ENERO 2018

TALCA, de de



Fojas doscientos cincuenta y siete

- 257 -

parte querellada infraccional y demandada civil "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA".

La parte querellante y demandante civil ratificó sus acciones. Seguidamente, se llamó a conciliación la que no se produjo atendida la rebeldía de la parte querellada y demandada civil. A continuación, se recibió la causa a prueba, rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos. Asimismo, la parte querellante infraccional y demandante civil solicitó la exhibición de documentos, los que detalló, y tener a la vista causa ROL N° 8486-2017/NGC.

El Tribunal únicamente acogió la solicitud de audiencia especial de exhibición de documentos y fijó día y hora para tal efecto.

**OCTAVO:** Que a fojas 173 se celebró audiencia especial de exhibición de documentos, la que no pudo verificarse atendida la rebeldía de la parte querellada infraccional y demandada civil.

**NOVENO:** Que a fojas 178 quedaron los autos para fallo.

**DÉCIMO:** Que a fojas 199 y siguiente, el Tribunal luego de ordenar la acumulación de las causas, decretó como medida para mejor resolver, oficiar a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LIMITADA, de la ciudad de Talca, para que remitiera al Tribunal dentro del plazo máximo de diez días contados desde la notificación, bajo apercibimiento de resolver sin más trámite, los siguientes documentos:

*"1.- Documentos que certifiquen las últimas tres mantenciones realizadas antes del 7 de agosto de 2017 y las últimas tres mantenciones realizadas después de esa fecha, a las puertas con sensores de movimientos de entrada al Supermercado Líder ubicado en calle 2 Norte con 8 Oriente de esta ciudad y específicamente, de las que se encuentran ubicada en el acceso por calle 8 Oriente.*

*2.- Toda constancia escrita, computacional o visual de los hechos que se relatan en esta causa, ocurridos en sus dependencias el 7 de agosto de 2017, entre las 16:00 y 18:00 horas."*

**DÉCIMO PRIMERO:** Que a fojas 215 rola presentación del abogado don GUILLERMO ÁLVAREZ DONOSO en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, acompañando:

*" - Copia de factura 214 de Carlos Roberto Saavedra Sepúlveda Ingeniería E.I.R.L., de fecha 15 de mayo de 2017, por labores de reparación de puertas automáticas y limpieza en Híper Talca.*

*- Pendrive donde video de los hechos sucedidos el día 7 de agosto de 2017 en el local de mi representada".*

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que a fojas 218 el Tribunal ordenó citar a audiencia de percepción de documento, consistente en dispositivo de almacenamiento o pendrive marca Banco Chile, color azul, 8GB, acompañado por el abogado don Guillermo Álvarez Donoso, a las partes y personalmente a la demandante doña Patricia Gracia Aguirre Gotelli, bajo apercibimiento de resolver sin más trámite.

**DÉCIMO TERCERO:** Que a fojas 235 rola acta de audiencia especial de exhibición de documentos, la que se celebró con la comparecencia de la parte querellante infraccional y demandante civil

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.

24 ENE 2019

TALCA, de de

7



Fojas doscientos cincuenta y ocho

- 258 -

doña PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI asistida por la abogada doña NICKOL ORTÍZ RIQUELME, por la parte querellada infraccional y demandada civil "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA", debidamente representada y en rebeldía del representante de SERNAC.

**DÉCIMO CUARTO:** Que a fojas 240 el Tribunal ordenó que volvieran los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la denuncia, querella y demanda civil impetradas ante este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

**SEGUNDO:** Que, la denunciante infraccional **SERNAC**, rindió prueba documental rolante a fojas 6 a 29, consistente en copia simple de reclamo N° R2017G1772865 de 12 de octubre de 2017, presentado por doña Patricia Aguirre Gotelli, en contra de la empresa denunciada "con ocasión de los hechos denunciados".

**TERCERO:** Que, la parte querellante infraccional y demandante civil de doña **PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI**, representada por su abogada doña Paula Álvarez González, rindió prueba documental rolante a fojas 66 a 144 y 159 a 164 consistente en: **1)** Comprobante de atención de urgencia N° 150806 de 7 de agosto de 2017 correspondiente a doña Patricia Aguirre Gotelli, emitido por Clínica del Maule (fojas 97); **2)** Detalle Prestaciones Urgencia N° 0150806 de 07 de agosto de 2017, correspondiente a la Sra. Aguirre Gotelli, emitido por Clínica del Maule (fojas 98); **3)** Comprobante de venta tarjeta de débito de 7 de agosto de 2017, por la suma de \$66.274 que según la parte que lo presenta corresponde a Clínica del Maule (fojas 99); **4)** Copia simple de Orden Médica emitida por Clínica del Maule, a nombre de doña Patricia Aguirre Gotelli, de 7 de agosto de 2017 (fojas 99); **5)** Bono de atención ambulatoria emitido el 7 de agosto de 2017, a nombre de doña Patricia Aguirre Gotelli por la suma de \$124.780 (fojas 100); **6)** Boleta de compra de medicamento el día 8 de agosto de 2017, por la suma de \$ 8.351 y Receta médica a nombre de doña Patricia Aguirre, ambas con timbre de Farmacias Ahumada S.A (fojas 101); **7)** Certificado médico emitido por Clínica del Maule a nombre de doña Patricia Aguirre, indicando reposo por 2 días, emitido el 7 de agosto de 2017 (fojas 102); **8)** Copia simple de libro de reclamo de Supermercado Líder, de 10 de agosto de 2017 (fojas 103); **9)** Formulario electrónico de solicitud de información pública y su respuesta (fojas 104 a 110); **10)** Formulario de atención de público SERNAC N° Caso R2017G1772865, de 12 de octubre de 2017 (fojas 111); **11)** Respuesta de Supermercado Líder a SERNAC (fojas 112); **12)** Copia simple de "libro de pedidos de doña Patricia Aguirre Gotelli, correspondiente a los pedidos recibidos los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2017" (fojas 113 a 144); **13)** Set de facturas electrónicas emitidas por la Sra. Aguirre Gotelli N°s 63 a 93 (fojas 66 a 96); y **14)** Set de 19 fotografías simples de las puertas de acceso al Supermercado Líder, que según refiere la parte que las presenta "dan cuenta que se encuentran permanentemente abiertas, a pesar de la advertencia de precaución de puertas automáticas".

**CUARTO:** Que, la parte denunciada, querellada infraccional y demandada civil **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada por su abogado don **GUILLERMO ÁLVAREZ DONOSO**, rindió prueba documental rolante a fojas 54 y 55, consistente en: **1)** Copia de manual de procedimientos de accidente para todos sus locales del mismo formato; y **2)** Croquis o

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.

La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de

8



Fojas doscientos cincuenta y nueve

- 259 -

diagrama de oficina de atención al cliente, de cómo "se debe actuar en locales Híper ante un accidente producido en el local".

**QUINTO:** Que la querellante infraccional y demandante civil doña **PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI**, rindió prueba testimonial rolante a fojas 167 a 170, consistente en la declaración de los testigos, **no tachados**, don **CRISTOBAL ANDRÉS BARÓN AGUIRRE** y doña **ESMERALDA ESTER VALENZUELA GALIANO**, quienes previamente juramentados, expusieron:

**El testigo BARÓN AGUIRRE:** "El día 07 de agosto de 2017, recibí un llamado telefónico, de parte de una persona que no conozco para avisarme que mi mamá, había tenido un accidente en el supermercado Líder, de calle 9 oriente. Cuando llegué al supermercado, esta persona que me llamó, me estaba esperando para contarme lo que había sucedido con más detalle. Al llegar me encontré con mi mamá, fuera del mesón de atención a clientes, sentada en una silla, y la tenían esperando a que se le pasara el dolor, y le habrían sugerido que fuera de manera independiente al Hospital de Talca. Cuando pregunté que le había sucedido me indicaron que las puertas de la entrada le habían apretado la cabeza, y que si yo quería la podía acompañar al hospital. Al mismo tiempo estaban esperando que ella se sintiera mejor para hacerla firmar un libro en el cual en el fondo 'des responsabilizaba' al supermercado. Yo pregunté cual era el conducto regular para este tipo de accidentes, y me negaron la existencia de uno, luego de eso yo exigí que se acercara el prevencionista de riesgos y también me lo negaron en el supermercado. Al darme cuenta que la gente encargada no sabía lo que tenía que hacer, pedí que se acercara alguien de mayor rango y les exigí que trasladaran a mi mamá a un centro asistencial y que fuera acompañada por alguien del supermercado. Durante todo el tiempo que estuvimos ahí que fueron alrededor de 40 minutos, me negaron la posibilidad de llevar a mi mamá a alguna clínica porque ellos no tenían convenio con ninguna y porque supuestamente no había ambulancias disponibles. Durante todo este tiempo, la tuvieron sentada, la pasearon por el hall principal del supermercado, y ninguna persona del personal del supermercado tuvo la gentileza y preocupación de atenderla de mejor manera. Después de todo esto yo seguí reclamando y pidiendo que se hicieran responsables de mi mamá que se encontraba muy mal, tenía mucho dolor y estaba desorientada, así que reclamé hasta que llegó un jefe de local al parecer, y recién ahí aceptaron llevar a mi mamá en silla de ruedas hasta la puerta a tomar un taxi, y llevarla a una clínica, **dejándome en claro que ellos no se harían cargo del costo de la urgencia de la clínica porque no les correspondía.** Tampoco enviaron a alguien a que la acompañara por parte del supermercado y fue solo la jefa de atención a clientes que se ofreció por voluntad suya a acompañar a mi mamá hacia la Clínica del Maule. Cabe destacar que no contaban ni con manual ni con un protocolo de emergencia, y que no estaban para nada preparados sobre cómo reaccionar en este caso de accidentes, además el trato hacia mi mamá y hacia mí fue todo el tiempo burlesco y desinteresado. Creo que la jefa de atención a clientes se llamaba Paula Carrasco, ella en la clínica me pidió las disculpas del caso y me dijo que sabía que el encargado y los trabajadores no habían reaccionado de la manera correcta y que por eso ella había accedido a acompañar a mi mamá por su propia voluntad". El testigo fue repreguntado.

**La testigo VALENZUELA GALIANO:** "el día 8 de agosto de 2017, recibí una llamada muy temprano de doña Patricia Aguirre, diciendo que había tenido un accidente el día 7 en el Supermercado Líder de calle 8 Oriente. Ella necesitaba que yo le fuera a prestar servicios porque ella no podía atender unos pedidos urgentes que debía entregar. Porque tenía dolores de cabeza y estaba mareada. Fueron dos días a full que tuve que ir a prestarle servicios, luego de eso seguí asistiendo a ayudarla porque ella tenía mareos. Estos fue entre agosto y septiembre, en esa época le ayude con sus

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T. La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de

9



Fojas doscientos sesenta - 260 -

pedidos ya que por el accidente ella no podía realizar sus quehaceres. Bueno yo con ella le presto servicios por tiempo, a veces en diciembre, yo voy a trabajar con ella." La testigo fue repreguntada.

**SEXTO:** Que a fojas 215 el abogado don Guillermo Álvarez Donoso, acompañó factura electrónica Nº 214 de 15 de mayo de 2017 (fojas 214), emitida por Carlos Roberto Saavedra Sepúlveda Ingeniería E.I.R.L., por "REPARACIÓN DE PUERTAS AUTOMÁTICAS Y LIMPIEZA EN HÍPER LÍDER TALCA", por un monto total de \$ 1.118.600, y pendrive el que, según refirió, contiene video de los hechos sucedidos el 7 de agosto de 2017 en el local de su representada.

**SÉPTIMO:** Que, en la audiencia especial de exhibición de documentos decretada en autos y que rola a fojas 235, a la que compareció la Sra. Aguirre Gotelli con asistencia letrada y la querellada Administradora de Supermercados Híper Limitada debidamente representada, se exhibió el video contenido en pendrive, en presencia del Juez Letrado y de la Sra. Secretaria letrada de este Tribunal, estampándose en dicho acta lo siguiente:

- "1.- Se exhibe un video de 29 segundos de duración. El video corresponde a la imagen de una cámara de seguridad que muestra las puertas de la entrada del supermercado Líder ubicado intersección de calle 8 Oriente con calle 2 Norte. El video no tiene sonido**
- 2.- Doña PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI, luego de revisar el video en reiteradas ocasiones señala ser la persona que aparece en él, al reconocer su mochila y cartera café, además de reconocer el corte de pelo que tenía en esos momentos.**
- 3.- Posteriormente en nuevas revisiones del video doña PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI, duda de que sea ella quien aparece en el video, ya que señala faltaría un accesorio que llevaba ese día, un paraguas, además señala que ese día ella nunca se detuvo afuera del supermercado.**
- 4.- La abogada doña NICKOL ORTIZ RIQUELME señala que la fecha del día que aparece en el video no sería la de la fecha del accidente, el que fue el día 07 de agosto de 2017 y no 08 de agosto de 2017 como se muestra al final del video".**

**OCTAVO:** Que, luego del análisis de las pruebas y los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, para este sentenciador se encuentran acreditados los siguientes hechos:

- Que la Sra. Patricia Gracia Aguirre Gotelli concurrió el pasado 7 de agosto de 2017 al Supermercado Líder, ubicado entre las calles 8 y 9 Oriente con 2 Norte de esta ciudad, haciendo ingreso a éste por la puerta de acceso de la calle 8 Oriente.
- Que al momento de ingresar al supermercado, por el acceso ya mencionado, la Sra. Aguirre Gotelli sufrió un accidente golpeándose en su cabeza al chocar con la puerta de ingreso.
- Que la Sra. Aguirre Gotelli luego del accidente concurrió al servicio de urgencia de la Clínica del Maule para ser atendida.

**NOVENO:** Que, teniendo presente que la denuncia realizada por el Servicio Nacional del Consumidor y la querrela interpuesta por doña Patricia Gracia Aguirre Gotelli apuntan a que el proveedor no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para cumplir con el deber de evitar los riesgos que puedan afectar a los consumidores y que tampoco habría indemnizado los gastos realizados por la querellante producto del accidente sufrido en sus dependencias conforme a lo que establecen los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley Nº 19.496, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional del proveedor Administradora de Supermercado Híper Limitada.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874 presente es copia fiel de su original.



24 ENE 2018  
TALCA, de de



Fojas doscientos sesenta y uno

- 261 -

En efecto la prueba rendida en autos, a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por sí sola que los hechos constitutivos de la denuncia, de la querrela infraccional y demanda civil tuvieron su origen en hechos imputables al proveedor.

En este sentido es necesario precisar que los documentos incorporados a la causa por la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, dan cuenta del reclamo interpuesto por la Sra. Aguirre Gotelli en que se incluyen documentos de diversos trámites que ésta debió realizar producto del accidente sufrido, y la respuesta al reclamo de supermercado Líder, en que niega que los hechos hayan ocurrido de la forma como los relata la consumidora. Tales antecedentes otorgan certeza a este Tribunal que la Sra. Aguirre Gotelli efectivamente sufrió un accidente y que fue atendida en la Clínica del Maule, pero no otorgan el pleno convencimiento a este sentenciador que el accidente sufrido por la Sra. Aguirre, se produjo debido a una negligencia de la empresa denunciada.

Ahora bien, en cuanto a la prueba documental incorporada a la causa por la querellante infraccional y demandante civil doña Patricia Gracia Aguirre Gotelli, ésta además de acompañar los mismos documentos que fueron incorporados por el Servicio Nacional del Consumidor, documentos que el Tribunal ya analizó, acompañó un set de facturas electrónicas y de fotocopias simples que, según refiere la querellante, son notas de pedidos, las que darían cuenta de la fuente laboral de la Sra. Aguirre Gotelli, pero no otorgan ningún antecedente sobre la acción infraccional.

En cuanto a las fotografías simples acompañadas, estas no contienen fecha cierta ni hora de las que se pueda identificar cuándo fueron tomadas y en qué circunstancias, por lo que no se les puede otorgar valor probatorio.

Con respecto a la prueba testimonial, se debe señalar que el testigo Sr. Barón Aguirre, atestiguó sobre hechos posteriores al accidente, ya que según su propio relato él recibió un llamado telefónico de una persona que no conocía para avisarle que su mamá había tenido un accidente en el supermercado Líder. Por otro lado, su declaración es contradictoria con lo expuesto por la misma parte que lo presenta, en el sentido que en el libelo de querrela infraccional, se relata que **"Mientras se confirmaba el hecho que no vendría a buscarme una ambulancia del Hospital, mi hijo toma la decisión de llevarme a la Clínica, ya que el jefe de local le señala que los gastos de atención médica serán reembolsados por el supermercado, una vez que se presentaran las boletas..."**, mientras que el Sr. Barón Aguirre declaró **"... reclamé hasta que llegó el jefe de local al parecer, y recién ahí aceptaron llevar a mi mamá en silla de ruedas hasta la puerta a tomar un taxi, y llevarla a una clínica, dejándome claro que ellos no se harían cargo del costo de la urgencia de la clínica porque no les correspondía"**, aseveración esta última, totalmente discordante con lo expuesto por la parte querellante en el cuerpo de su libelo.

Por su parte, la declaración de la testigo Sra. Valenzuela Galeano, solo se refiere a los días que debió ir a trabajar con la querellante infraccional y demandante civil, es decir, hechos posteriores a los que dicen relación con la acción infraccional.

Por lo que examinadas las declaraciones de los testigos, estas no revisten el mérito suficiente para que el Tribunal logre convicción de que los hechos ocurrieron en la forma que asevera la parte querellante infraccional y demandante civil.

DÉCIMO: Que por último, en la grabación contenida en memoria USB acompañada a la causa por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LIMITADA, en cumplimiento con la medida para mejor resolver de fojas 199 y 200, se aprecia que la consumidora, quien reconoció ser ella en la

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2018

TALCA, de de

11



Fojas doscientos sesenta y dos

- 262 -

audiencia especial de exhibición de documentos que rola a fojas 235, al intentar ingresar al local de la denunciada y querellada infraccional por la puerta de calle 8 Oriente, ésta comenzó a cerrarse sin que la Sra. Aguirre Gotelli se percatara, puesto que no iba atenta a la puerta sino que iba mirando hacia su costado izquierdo, lo que ocasionó que se golpeará en el rostro observándose claramente también en la grabación que las puertas nunca llegaron a cerrarse completamente y que luego de impactarlas, estas no terminaron de cerrarse sino que por el contrario, inmediatamente se abrieron totalmente. Lo anterior difiere completamente y controvierte la versión de la querellante y demandante de que las puertas se cerraron y le apretaron la cabeza, tal como lo alegó expresamente en el cuerpo de su libelo, al relatar, **"...mientras cruzaba el umbral de las puertas (las que tienen sensor de apertura automática) se cierran abruptamente dejando atrapada mi cabeza entre ambas puertas, golpeado fuertemente mi cara y dejándome aturdida y sin capacidad de reacción"**.

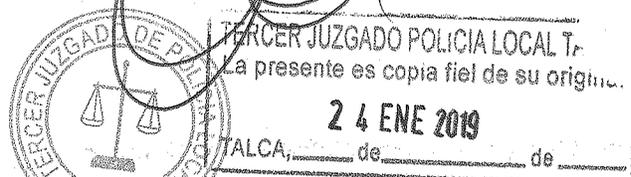
Que en atención a lo ya expresado y teniendo presente especialmente lo observado al realizarse la exhibición del video, este sentenciador no puede determinar alguna conducta infraccional de la querellada y demandada civil Administradora de Supermercados Híper Limitada, sin correr el riesgo de incurrir en arbitrariedades.

Debe dejarse establecido que si bien, la Sra. Aguirre Gotelli en la audiencia de exhibición de documentos celebrada el 3 de julio de 2018, después de reconocer varias veces que era ella la persona del video, identificando su mochila, cartera y corte de pelo, dudo ser ella quien aparecía en el mismo porque, según expresó, faltaría un accesorio que llevaba (paraguas), el Tribunal no considerara esa circunstancia ya que la propia consumidora reconoció en reiteradas ocasiones varios artículos de su propiedad y la forma de su cabello. En cuanto a este punto, debe también considerarse como más confiable su primera impresión al ver la grabación, reconociéndose inmediatamente en ella.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, no se acogerá la solicitud formulada por la denunciada en orden a declarar como temeraria la denuncia incoada en su contra por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, habida consideración a que el Tribunal estima que no concurren los requisitos que exige el artículo 50 letra E, para realizar esta declaración.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, no resultando posible en base a los antecedentes existentes, determinar la responsabilidad infraccional que se pretende imputar a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LIMITADA**, consecuentemente, tampoco podrán establecerse eventuales responsabilidades civiles a su respecto, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, incoada en el primer otrosí de presentación rolante a fojas 145 y siguientes por doña **PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI** en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**.

Y de conformidad con lo previsto en el artículo 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.946 y la Ley N° 18.287 en especial su artículo 14;





Fojas doscientos sesenta y tres

- 263 -

**RESUELVO:**

1. **NO HACER LUGAR** a la denuncia interpuesta en lo principal de presentación de fojas 30 y siguientes por don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada por don **GUILLERMO RIO GONZÁLEZ**, por no haberse acreditado que incurrió en la infracción denunciada.
2. **RECHAZAR** la solicitud de declaración de denuncia temeraria impetrada por la parte denunciada infraccional en contra de SERNAC. *No Apl.*
3. **NO HACER LUGAR** a la querrela interpuesta en lo principal de presentación de fojas 145 y siguientes por doña **PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI** en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada por don **GUILLERMO RIO GONZÁLEZ**, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional.
4. **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 145 y siguientes por doña **PATRICIA GRACIA AGUIRRE GOTELLI**, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada por don **GUILLERMO RIO GONZÁLEZ**, por no haberse establecido responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil consecuencia de aquella.
5. **NO CONDENAR** en costas a la denunciante y a la querellante y demandante por haber tenido motivo plausible para litigar.

Anótese, Notifíquese por Carta Certificada, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, y Archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-  
presente es copia fiel de su original.  
24 ENE 2019  
de de

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

Talca, quince de noviembre de dos mil dieciocho.-

Visto:

Se reproduce la sentencia enalzada y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de 24 julio de 2018, escrita de fojas 251 a 263, sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°168-2018/Policía Local.

Eduardo Meins Olivares  
Ministro  
Fecha: 15/11/2018 12:41:01

Gerardo Favio Bernales Rojas  
Ministro(S)  
Fecha: 15/11/2018 12:41:01

Pedro Ignacio Albornoz Sateler  
Abogado  
Fecha: 15/11/2018 12:41:02



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.  
La presente es copia fiel de su original.  
TALCA, 24 ENE 2019 de

*[Handwritten signature]*

