

Juzgado Policía Local
Puerto Varas

00043 Oficio N° 155 -19.-

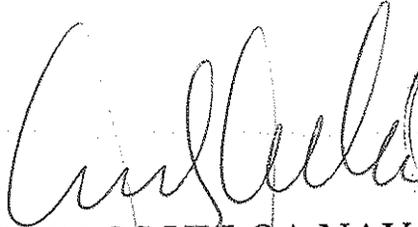
Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	15 FEB 2019
HORA:	15:45
QUIEN RECIBE:	Placoni

Puerto Varas, Febrero-12-2019.-

Adjunto remito a Ud. copia de la sentencia de la causa Rol N° 5.731-16, por Infracción a la Ley N° 19.496 Cristina Aguayo Weber contra Supermercado Santa Isabel, en conformidad al artículo 58 Bis.-

Saluda atentamente a Ud.-

POR EL JUEZ



CARLOS ULLOA NAVARRO
SECRETARIO SUBROGANTE

AL SEÑOR
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL CONSUMIDOR
PUERTO MONTT.-

En Puerto Varas a primero de junio de dos mil diecisiete.



VISTOS:

Que a fojas 9 y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas por doña CRISTINA ALEJANDRA AGUAYO WEBER, empresaria, domiciliada en condominio Alto Verde, Parcela 2-B, de la comuna de Puerto Varas. Solicita se condene al proveedor CENCOSUD RETAIL S. A. RUT Nr. 81.201.000-K, de nombre de fantasía SUPERMERCADO SANTA ISABEL de Puerto Varas, representado por don ANDRÉS MUNITA IZQUIERDO, C. de I. Nr. 81.201.000-K, o en su defecto por la jefa de la oficina o local doña ALICIA PAOLA SAAVEDRA ALVEAR, RUT Nr. 9.943.177-6, todos con domicilio en calle Del Salvador Nr. 451, Puerto Varas, ignora más datos. Argumenta en lo infraccional que la denunciada infringió las disposiciones de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor Nr. 19.496 contenidas en los artículos 3° letras d y e, y 23, pidiendo que sea acogida y que se condene a la querellada al máximo de las penas que al efecto señala la Ley. En lo civil solicita que se declare que la demandada quedará obligada a pagarle una indemnización ascendente a la suma de \$24.000.- por concepto de daño emergente, a \$300.000.- por concepto de lucro cesante y a \$15.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Que a fojas 44 y siguientes rola comparendo de contestación de la querrela y demanda civil, de conciliación y de prueba. Asiste en representación por la parte querellante y demandante el abogado don JUAN MANUEL SANDOVAL MANCILLA y por la parte querellada y demanda el abogado don RODRIGO PAREDES ARO.

Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce.

Que a fojas 20 y siguientes CENCOSUD RETAIL S. A. representada por don Rodrigo Paredes Aro contesta la querrela infraccional y de la demanda civil, escrito que pasa a formar parte integrante del comparendo.

A fojas 44, la actora ratificó los documentos acompañados a la querrela y demanda civil, con citación o bajo apercibimiento legal, desde fojas 1 a la 8 inclusive, consistente en: 1) Boleta de Farmacias Cruz Verde de fecha 25 de abril de 2016, por la suma total de \$37.710.- 2) Copia de Bono de Atención de salud FONASA, de 25 de abril de 2016, por la suma de \$5.760.- 3) Copia de carnet de vacunas de la Clínica Alemanda de Puerto Varas, a nombre de la actora. 4) Orden médica nombre de la actora que indica reposos por 10 días. 5) Receta médica a nombre de la actora con prescripción

de dos medicamentos. 6) Indicación médica a nombre de la actora. Estos tres últimos documentos de fecha 25 de abril de 2016 emitidos por el médico Ricardo Toro. 7) Dato médico de urgencia de fecha 19 de abril de 2016, a nombre de la actora, suscrito por el médico don Gabriel Guerrero García, del Servicio de Urgencia de la Clínica Puerto Varas. 8) Saldo en cuenta RUT a nombre de la actora emitido por el Banco del Estado de fecha 20 de abril de 2016.



A fojas 38 y siguientes, la actora incorporó documento Certificado de Vacunación emitido por el Ministerio de Salud con fecha 2 de diciembre de 2016 a su nombre; Copia de la sentencia dictada con fecha 29 de noviembre de 2012, en autos rol Nr. 5.405-12, del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt; y frasco con objeto causante de la lesión y daño a la actora. Solicita se cite al representante de Cencosud Retail S. A. a absolver posiciones, haciendo entrega del sobre que las contiene. Finalmente solicita que se oficie a la Clínica Puerto Varas a fin de que envíe la ficha de atención de fecha 19 de abril de 2016 correspondiente a la actora.

A fojas 29 a 37 inclusive la denunciada y demandada civil Cencosud Retail S. A. acompañó con citación los siguientes documentos: 1) Informe de Investigación de Accidente de Persona. 2) Comprobante de pago a la actora por \$43.470.- del 28 de abril de 2016. 3) Receta médica a nombre de la actora con prescripción de dos medicamentos. 4) Boleta de Farmacias Cruz verde de fecha 25 de abril de 2016, por la suma total de \$37.710.- 5) Copia de Bono de Atención de salud FONASA, de 25 de abril de 2016, por la suma de \$5.760.- 7) Dato médico de urgencia de fecha 19 de abril de 2016, a nombre de la actora, suscrito por el médico don Gabriel Guerrero García, del Servicio de Urgencia de la Clínica Puerto Varas. 8) Boleta de Farmacias Ahumada S. A. del 19 de abril de 2016, por la suma de \$1.630.-

A fojas 46 la querellada y demandada civil objeto y observa documentos.

A fojas 51 se incorpora documento Dato Médico de Urgencia, solicitado a la Clínica Puerto Varas.

A fojas 56, absuelve posiciones el representante de la querellada y demandada civil, don Rodrigo Mauricio Paredes Aros.

A fojas 46 la parte denunciada y demandada objeto los documentos certificado de vacunación de fecha 2 de diciembre de 2016 y copia del fallo del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, rol 5.405-2012. Además observa frasco con objeto causante de la lesión.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA QUERELLA INFRACCIONAL.

PRIMERO: Esta fue interpuesta por doña Cristina Alejandra Aguayo Weber, en contra de CENCOSUD RETAIL S. A. a fin de que se la sancione como infractora a las disposiciones de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, Nr. 19.496 en particular por haber vulnerado los derechos establecidos en el Art. 3°, letra "d", infracción contemplada en el Art. 23, ambas normas de la mencionada Ley.



Funda su acción en que con fecha 19 de abril de 2016, aproximadamente a las 16:45 Hrs. en circunstancias que se encontraba al interior del Supermercado Santa Isabel del centro de Puerto Varas, al pasar con el coche de su bebé detrás de las cajas, sintió un dolor punzante en el pie izquierdo y que al revisarlo se encontró con un clavo o broche de alarma enterrado en su pié. Procedió a sacárselo y luego concurre a Servicio de Atención al Cliente en donde solicitó que la llevaran a una clínica ya que el dolor iba en aumento. Que se dispuso por el supermercado su inmediato traslado a la Clínica Puerto Varas, en taxi y con una persona que la acompañó en todo momento. Que luego le compraron los medicamentos que le prescribieron y que finalmente pudo llegar a su casa pasadas la 18:30 Hrs.

SEGUNDO: Que a fojas 20 y siguientes la denunciada y demandada civil contestando señaló, en síntesis, que el día de los hechos efectivamente la actora sufrió una lesión y que fue enviada a la Clínica Puerto Varas, asumiendo los gastos de la atención médica y de los medicamentos recetados. Agregó que ese actuar es una política de la empresa y que se procede aún antes de indagar las causas del accidente.

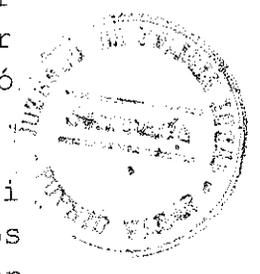
TERCERO: Que en el contexto de los antecedentes que obran en el expediente, la decisión del Tribunal consiste en determinar si la denunciada Cencosud Retail S. A. ha infringido el artículo 23 de la Ley Nr. 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es si en la venta de un bien 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. Lo anterior en relación con los derechos y deberes básicos del consumidor, contemplados en el Art. 3, letra d, de la Ley, esto es la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud o el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.

5/15/17 10:00

CUARTO: Que para resolver es necesario considerar lo siguiente:

a) Que es un hecho no discutido que la denunciante el día 19 de abril de 2016, aproximadamente a las 16:45 Hrs. en circunstancias que se encontraba efectuando algunas compras al interior del Supermercado Santa Isabel del centro de Puerto Varas, de propiedad de la denunciada, al pasar con el coche de su bebé detrás de las cajas, sintió un dolor punzante en el pie izquierdo y que al revisarlo se encontró con un objeto punzante enterrado en su pié.

b) Que lo discutido es la causa del accidente, esto es si habría sido la negligencia de la denunciada al dejar en los pasillos de circulación de los clientes objetos que generen peligro o causen daño a los clientes, en este caso un broche de alarma.



QUINTO: Que la prueba documental presentada por la actora, rolante de fojas 1 a 8 y 38 y siguientes, sólo da cuenta del hecho de haberse producido una lesión al interior del Supermercado y de las posteriores atenciones médicas y gastos en que incurrió a raíz de la lesión. Que la absolución de posiciones de fojas 54 y siguientes efectuada por el representante de la denunciada a este respecto tampoco aporta nada nuevo.

SEXTO: Que la denunciada y demanda civil, a fojas 29 y 30 acompañó Informe Investigación de Accidente de Persona, sin fecha, suscrito por el experto en prevención de riesgos del Supermercado, que da cuenta de los hechos por él investigados, indicando que la víctima "se percata que se había incrustado pieza de alarma para productos en el pie izquierdo". Agrega en el punto 4 de su informe que la solución propuesta es "Mantener las alarmas de productos en cajas herméticas." A fojas 31 acompañó Anexo 2, Formulario de Declaración de Testigo", de donde consta la declaración del testigo don Marco González Igor, inspector de calidad del turno de la tarde, el que en parte señala que atendió a la denunciante la que "en forma accidental se adhiere en el zapato un elemento que corresponde a una parte o pieza de la alarma para productos". Agrega que fue conducida de inmediato a la clínica y que él personalmente la acompañó en todo momento.

SEPTIMO: Que analizada la prueba según las reglas de la sana crítica se puede concluir que la prueba rendida, en especial los documentos referidos en el considerando anterior, esto es el Informe Investigación de Accidente de Persona y el Anexo 2, Formulario de Declaración de Testigo, establecen claramente que el accidente sufrido por la denunciante al interior del Supermercado Santa Isabel, se produjo por causa



de un broche de alarma que se encontraba en uno de los pasillos de circulación de clientes el que al ser pisado produjo las lesiones. Que la demás prueba documental, así como la confesional, absolución de posiciones, no hacen otra cosa que reafirmar lo no discutido, que en esencia consiste en que el accidente y la lesión se produjo el día y hora indicado, al interior del Supermercado Santa Isabel, que los encargados del local en todo momento se preocuparon de prestar el apoyo a la víctima, trasladándola, acompañándola y pagando los gastos de atención médica y farmacia en que incurrió con motivo del accidente. Que además se tuvo a la vista el broche pieza de alarma de seguridad el que presenta una parte metálica, aguzada, como un clavo.

OCTAVO: Que en cuanto a la objeción de documentos formulada por la denunciada a fojas 47 y siguientes debe considerarse que el documento de fojas 38, Certificado de Vacunación, se trata este de un documento original, que da cuenta de haberse vacunado a la denunciante con tres dosis de antitetánica (profiláctico tetánico), lo que tiene relación con señalado en el documento de fojas 51, dato médico de urgencia, remitido en original por la Clínica Puerto Varas, de donde consta que parte del tratamiento dispuesto para la víctima, es la mencionada vacuna. Por lo anterior no será acogida esta objeción de documento. En cuanto a la copia del fallo del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, rol 5.405-2012, se acoge la objeción por cuanto no constituye una prueba atingente a lo que se discute en este juicio. En cuanto a la observación del frasco con objeto causante de la lesión, se resolverá rechazarla por cuanto este tribunal considera que si constituye un elemento de juicio a tener presente.

NOVENO: Que así las cosas es dable esperar que una empresa de la magnitud de la denunciada, con todos los medios de control a su disposición, incluso con un prevencionista de riesgo, tome las precauciones necesarias para evitar que en los pasillos de circulación de clientes se encuentren estos elementos potencialmente peligrosos capaces de causar lesiones.

DECIMO: Que se ha de concluir que la denunciada infringió las disposiciones de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor Nr. 19.496, en particular por haber vulnerado los derechos establecidos en el Art. 3°, letra "d", infracción contemplada en el Art. 23, ambas normas de la mencionada Ley.

UNDECIMO: Que en atención a lo razonado precedentemente, este Tribunal acogerá la denuncia infraccional interpuesta en contra de CENCOSUD RETAIL S. A. y se le sancionará según se indicará en la parte resolutive de esta sentencia.

5/11/2011 y 11/11/11

B) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

DUODÉCIMO: A fojas 1 y siguientes rola demanda civil deducida por doña CRISTINA ALEJANDRA AGUAYO WEBER, en contra de CENCOSUD RETAIL S. A. por la cual solicita el pago de \$24.000.- por concepto de daño emergente, \$300.000.- por concepto de lucro cesante y \$15.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.



DÉCIMO TERCERO: Que acreditada la responsabilidad de la demandada, lo que la hace incurrir en infracción, según lo expuesto precedentemente, corresponde analizar si la demandante probó los perjuicios que demandó a título de daño emergente, el que consiste en el costo de las atenciones médicas, curaciones, exámenes, gastos de farmacia y de movilización, lo que ascendería a \$24.000.- Corresponde además verificar la efectividad de existir un lucro cesante por la suma de \$300.000.- Finalmente debe dilucidarse si fueron probados los hechos que causaron el eventual daño moral por \$15.000.000.- daño consistente en el dolor físico experimentado, la postergación en su maternidad al no poder embarazarse a sus 41 años y la tristeza y dolor que esto le produce.

DECIMO CUARTO: Que a fojas 1, 2 y 37, se encuentran boletas de farmacia y bono Fonasa por la suma total de \$44.490.- documentos no objetados por la contraria, los que dan cuenta de los gastos que debió asumir la demandante. Que por ello se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios y se declarará que Cencosud Retail S. A. quedará obligada al pago de la suma indicada por concepto de indemnización por daño emergente a doña Cristina Alejandra Aguayo Weber.

DECIMO QUINTO: Que en cuanto a la demanda por lucro cesante demandado por la suma de \$300.000.- no se dará lugar a ella por no haberse acreditado en el juicio.

DECIMO SEXTO: En cuanto al daño moral se considerará que éste ha existido en razón de los hechos ya acreditados, por lo que se condenará a Cencosud Retail S. A. al pago de una indemnización por daño moral a doña Cristina Alejandra Aguayo Weber, por la suma que se regulada prudencialmente en \$2.500.000.-

POR ESTAS CONSIDERACIONES, y teniendo presente lo dispuesto en la Ley 15.231, Ley 18.287, artículos 1, 14, y 17 y Ley 19.496 artículos 1, 3 letras d y e, 12, 23, 24 y 50, se declara:

se condenará a Cencosud Retail S. A. al pago de una indemnización por daño moral a doña Cristina Alejandra Aguayo Weber, por la suma que se regulada prudencialmente en \$2.500.000.-

POR ESTAS CONSIDERACIONES, y teniendo presente lo dispuesto en la Ley 15.231, Ley 18.287, artículos 1, 14, y 17 y Ley 19.496 artículos 1, 3 letras d y e, 12, 23, 24 y 50, se declara:

1.- Que se acoge la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes y se condena a Cencosud Retail S. A. representada por don Andrés Munita Izquierdo o por la jefa de la oficina o local doña Alicia Paola Saavedra Alvear, ambos ya individualizados, al pago de una multa equivalente a VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.

2.- Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 9 y siguientes y se condena a Cencosud Retail S. A. representada en la forma indicada a pagar a la demandante doña Cristina Alejandra Aguayo Weber la suma de \$44.490.- por concepto de daño emergente y la suma de \$2.500.000.- por concepto de daño moral. Ambas sumas deberán pagarse, reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor IPC, calculada entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el mes precedente a aquel en que el pago se haga efectivo.

3.- Que no se condena en costas a la demandada por no haber sido vencida totalmente.

4.- Una vez ejecutoriada la sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 58 bis, e la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.

Cédulas 04502 y 4503
02/08/2012



DECRETADA POR EL PRIMER JUEZ SUBROGANTE, ABOGADO DON MARTÍN PLENCOVICH CHARLES, SUBROGANDO LEGALMENTE.

Puerto Varas, Dieciséis de Octubre del año dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Dando cumplimiento a lo decretado a fojas 93, se complementa la sentencia de primera instancia dictada por el Señor Juez Subrogante, con fecha uno de junio de 2017, escrita a fojas 58 y siguientes, de la siguiente manera:



I.-

Previamente, en el considerando octavo, referido a las objeciones a documentos, se corrige un error, en el sentido de que donde se refiere a la objeción de documentos formulada "fojas 47", debe decir "fojas 46".

II.-

En la parte decisoria, se intercala una decisión primera nueva, pasando las actuales 1^a, 2^a, 3^a y 4^a a ocupar 2^o, 3^o, 4^o, y 5^o lugares:

" Que se rechaza la objeción al documento agregado a fojas 38, y al frasco con el objeto causante de la lesión, y se acoge la referente al documento de fojas 39 y siguientes".

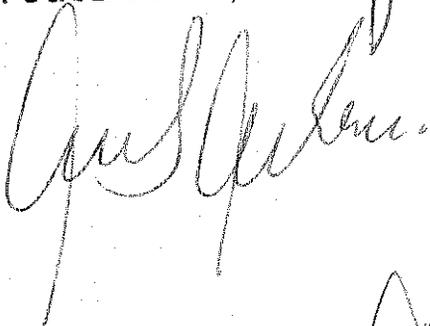
Téngase como parte integrante de la sentencia
complementada.

Notifíquese personalmente o por cédula.-

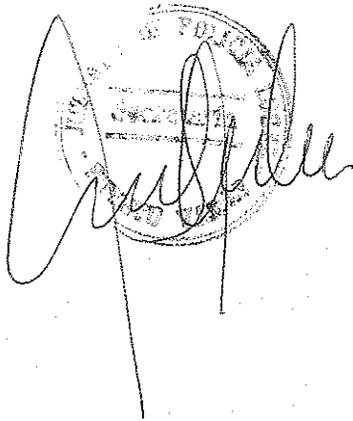
CÉDULAS N°S 4552
y 4553

17/10/2013-

Dictada por el Juez titular, Don Fernando Yermany
Lückeheide.-



CON Pdo. A. M. K.



**DOE DOCUMENTO EXPRESS**

Declaro que el contenido de los envíos no contiene ningún tipo de mercancía peligrosa ni prohibida; que conozco la normativa que regula el transporte de éstas, así como las sanciones asociadas a la infracción de la ley y sus reglamentos. Además, declaro conocer las condiciones del servicio referidas a las limitaciones e indemnizaciones por destrucción, avería o despojo que se encuentran publicadas en el sitio web www.correos.cl

Nombre: JUZGADO POLICIA

Origen:**Razón Social:** JUZGADO POLICIA LOCAL**Código Cliente:** 524281**Guía Electrónica****R.U.T. Cliente:** 69220200-7

14/02/2019 10:49

REMITENTE**Nombre:** JUZGADO POLICIA LOCAL**Dirección:** C SAN JOSE 242, PISO 2**Comuna:** PUERTO VARAS**País:** CHILE**Cód. Postal:** 5550526**Teléfono:** 652361346**DESTINATARIO****Nombre:** DIRECTOR SERVICIO NACIONAL CONSUMIDOR**Dirección:** BALMACEDA 241**Comuna:** PUERTO MONTT**País:** CHILE**Cód. Postal:** 5500000**Teléfono:****Desc. de contenido:****Nº Factura / Boleta:****Reembolso:** \$0.0 **P. Dest:** \$0.0 **Tarifa:** \$0**Referencia:** OFICIO 155-19**Factura Ref:****Observaciones:**

Rut y Firma

02555000007999065450896001

Peso(g):

0,0

Volumen

0,0

Encaminamiento

0-25-5500000-7

Nº Envío

9990 - 65.450.896

Butto(s)

001-001

Servicio a Clientes
600 9502020
www.correos.cl

SDP

PLANTA DESTINO
PUERTO MONTT

SUCURSAL DESTINO**CDP / CUARTEL**