

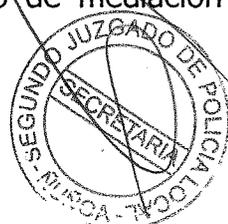
Rol N° 29.311-2018-1

Ñuñoa, trece de diciembre de dos mil dieciocho

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

PRIMERO: Que, por lo principal de fs. 3, **ROBERT TORRES CARRASCO**, abogado, domiciliado en calle Puerto Varas #322, comuna de La Florida, en su calidad de mandatario judicial de doña **PATRICIA ADRIANA SILVA QUEZADA**, cédula de identidad N° 5.129.427-0, administrativa, divorciada, domiciliada en Av. Ricardo Lyon #3300, Dpto. 94, comuna de Ñuñoa, interpuso querrela infraccional en contra de "**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**", Rut N° 76.134.941-4, empresa del giro de su denominación, representada legalmente por su jefe de local don **IVÁN FIGUEROA**, cuya profesión u oficio ignora, ambos con domicilio en Av. Irarrázaval N° 2928, comuna de Ñuñoa. Funda su acción por infracción al artículo 3°, letra d), de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 28 de enero del año 2018, alrededor de las 18:00 horas, su representada concurrió a la sucursal del Supermercado "LIDER" ubicada en la dirección signada, para efectuar diversas compras y mientras caminaba por el sector de abarrotes, resbaló al pisar una sustancia líquida vertida en el suelo del pasillo, cayendo al piso y recibiendo el impacto especialmente su hombro izquierdo. Sostiene que en la zona de la caída no había señalética de advertencia y tampoco se habían adoptado medidas de resguardo para los clientes que transitaban por el lugar. Por último, indica que tras la caída personal del supermercado le sugirió ser trasladada a un centro asistencial pero ella se opuso. También le ofrecieron llevarla hasta afuera de las dependencias del local para que abordara un taxi, pero antes debió firmar un documento que la empresa denomina "Renuncia a traslado y asistencia médica gratuita". Con todo, al llegar a su hogar, la Sra. Silva Quezada los dolores tras la caída fueron en aumento y por sus propios medios, junto a su hija, concurrió a la Urgencia del Hospital Clínico de la Universidad de Chile donde le diagnosticaron una fractura del tercio proximal del húmero, debiendo ser inmovilizado su hombro junto con tomar varios medicamentos para mitigar el dolor. Con el paso de los días y pese a las reiteradas consultas a los encargados del supermercado, nadie se hizo responsable del problema que aquejaba a la clienta, razón por la cual estampó su reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, pero el proceso de mediación no obtuvo los

CONFORME CON SU ORIGINAL



resultados esperados, pues la empresa no asumió su responsabilidad dado que al ocurrir el accidente de la clienta, fue asistida de forma inmediata para prestarle toda la ayuda necesaria en el momento, procediendo a ofrecer traslado a un centro de urgencia pública más cercano, lo cual fue rechazado por la clienta. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación, dedujo demanda civil en contra del proveedor querellado, solicitando que sea condenado a pagar la suma de \$1.318.000, por daño emergente; y \$30.000.000, por daño moral; más reajustes e intereses, con expresa condenación en costas. El libelo aparece válidamente notificado a **fs. 10**.

SEGUNDO: Que, a **fs. 16**, Karin Rosenberg Dupré, abogada, representando a la querellada, presta declaración indagatoria por escrito, señalando grosso modo que la empresa no ha cometido infracción alguna a la ley en comento, por lo que las pretensiones de la querellante deben ser rechazadas. En cuanto a los hechos denunciados, sostiene que con fecha 28 de enero de 2018 la actora efectivamente sufrió una caída en el supermercado de su mandante pero desconocen los motivos de la misma, indicando que no les consta que ésta se haya debido a un líquido en el pasillo. Sin perjuicio de ello, de ser efectivo, estiman que existiría una exposición imprudente al daño por parte de la querellante, quien no estaba atenta a las condiciones de su entorno. Por lo demás, su representada cuenta con una empresa que se encarga de la limpieza y mantención delo local, de modo que si hubiese existido algún derrame de líquido éste habría sido limpiado en forma inmediata. En todo caso, la empresa al enterarse de los hechos prestó colaboración a la actora y le ofreció el traslado a un centro médico, cuestión que la clienta declinó. Luego, no se requirió de ambulancia, ya que la Sra. Silva se encontraba consciente y no sufrió golpe de carácter grave, ni menos en su cabeza; de hecho siguió realizando sus compras en forma normal y se retiró del local por sus propios medios.

TERCERO: Que, a **fs. 126**, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del abogado Robert Torres Carrasco en representación de la parte querellante y demandante civil de doña Patricia Silva Quezada; y de la abogada Francisca Marchant Letelier, representando a la querellada y demandada civil "Administradora de Supermercados Híper Ltda." La actora ratificó sus acciones íntegramente y solicitó que sean acogidas en todas sus partes, con costas. A su turno, la contraria contestó acciones impetradas en su contra, mediante presentación agregada a **fs. 21**. Llamadas las partes a una

CONFORME CON SU ORIGINAL



conciliación, ésta no se produjo. Respecto a la prueba documental, la demandante acompañó antecedentes agregados de **fs. 25 a 124**, mientras que la demandada aportó a los autos una fotocopia del documento llamado "Renuncia a traslado y asistencia médica gratuita"; firmado por la actora. Es dable puntualizar que ninguno de los documentos acompañados fue objetado u observado por la parte contra la cual se hicieron valer. En relación con la prueba testimonial, solamente la demandante rindió en la misma audiencia y consistió en los dichos de doña Alicia Soledad del Carmen Farías Ibáñez, cédula de identidad N° 7.284.783-0, gerente de administración y finanzas, domiciliada en calle Brown Norte #848, comuna de Ñuñoa; y Valentina Andrea Bigorra Aracena, cédula de identidad N° 18.165.185-7, auxiliar paramédico, domiciliada en calle Jorge Batiste #1085, comuna de Ñuñoa; ambas sin tacha. No formularon peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

CUARTO: Que, a **fs. 131**, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

QUINTO: Que, sobre la base de los hechos denunciados, la decisión de la litis exige verificar si el proveedor en cuestión adoptó todas las medidas de resguardo necesarias para que los usuarios-clientes pudieran transitar por los pasillos del supermercado sin correr peligro alguno; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a la demandada, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos de la demandante, en su calidad de consumidora.

SEXTO: Que, en este contexto, habida especial consideración a los documentos aportados al proceso por la actora, los cuales no fueron objetados ni observados por la contraria, fundamentalmente el formulario de accidentes que se encuentra estrechamente relacionado con el diagnóstico médico y posterior tratamiento de la lesión que afectó el hombro izquierdo de la querellante; teniendo presente, además, los dichos de las testigos presentadas por la misma, quienes estuvieron presentes al momento de la caída y minutos después de lo sucedido, sin que personal del supermercado prestara la ayuda requerida. Entonces, conforme a las reglas de la sana crítica, vale decir, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, este sentenciador ha llegado a formarse convicción en cuanto que, en la especie, resulta la existencia de un hecho indubitable, cual es la falta de

CONFORME CON SU ORIGINAL



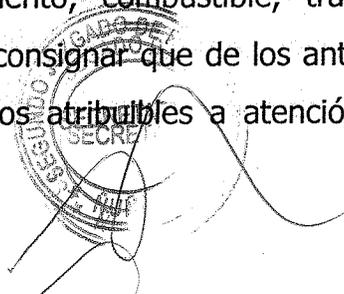
asistencia de la querellada al momento en que la víctima sufrió el accidente en uno de los pasillos del local comercial, cuyas consecuencias físicas a posteriori tampoco monitoreó siquiera, pese a que tanto la afectada como su hija trataron de buscar una solución con los encargados de las mismas dependencias donde acaecieron los hechos. Esto es, que ante la inacción del personal de la cadena LIDER, no siendo válido como argumento el hecho que el supermercado le haya hecho firmar el documento "Renuncia a traslado y asistencia médica gratuita", unido esto a la carencia de un protocolo médico dispuesto para circunstancias como las evidenciadas en el caso subjuice, que permitiesen -a lo menos- paliar o mitigar los riesgos en la salud de la cliente afectada, resultan del todo aplicables las normas estipuladas en la ley del ramo y que sancionan la conducta del proveedor, en la medida que aquél no se haga entero y único responsable de su obligación de resguardar la seguridad de sus usuarios-clientes, desnudando sus falencias en este ámbito y, por consiguiente, demostrando que su negligencia causó menoscabo a la consumidora afectada.

SÉPTIMO: Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y acorde a las reglas de la sana crítica, este juzgador ha arribado a la indefectible conclusión que la querellada, con su actuar negligente ha infringido la normativa de la Ley N° 19.496 y, por ende, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

OCTAVO: Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contempla el artículo 3° letra d) de la ley del ramo, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal, al no prestar auxilio inmediato a la cliente lesionada ni tampoco a monitorear su estado de salud en los días posteriores a la ocurrencia del accidente al interior del supermercado, faltando a su deber de seguridad durante la prestación del servicio ofrecido; lo que conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió la demandada y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados.

NOVENO: Que, habida cuenta lo anterior, sobre la acción civil incoada en el caso sublite, analizada la prueba documental aportada por la demandante, **(i)** en relación con el **daño emergente**, que se desglosa en bonos de atención de salud, compra de remedios, gastos en estacionamiento, combustible, transporte y honorarios profesionales. A este respecto cabe consignar que de los antecedentes tenidos a la vista se colige que, sólo los gastos atribuibles a atención médica,

CONFORME CON SU ORIGINAL



Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

rehabilitación, imágenes (\$263.867) y medicamentos (\$120.614), debidamente comprobados deberán ser reembolsados íntegramente, por cuanto los otros ítems pueden ser catalogados como gastos necesarios no imputables a terceros, fundamentalmente la movilización y asistencia legal. Sobre este último punto, cabe hacer presente que la prestación de servicios profesionales, en la especie, de abogado, por un lado se trata de un contrato privado *intuito persona*, por ende, los montos que se fijen por concepto de pagos son de exclusiva reserva de las partes contratantes. Por otro lado, la ley establece una fórmula asimilable al reembolso por los gastos profesionales que se piden en este acápite, denominada costas del juicio, que obliga a la parte vencida, las más de las veces, a restituir los gastos en que haya incurrido durante el juicio la parte gananciosa (o favorecida con el fallo) En consecuencia, su naturaleza jurídica no se encasilla como un elemento característico del daño emergente. Por consiguiente, se concederá la suma de **\$384.481.- (Trescientos ochenta y cuatro mil cuatrocientos ochenta y un pesos)**, por daño directo; y **(ii)** en cuanto al **daño moral**, primeramente, es dable puntualizar que éste puede ser definido como *aquél que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra*. O también, como *aquél que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas*. Así, es fundamental acreditar por los medios legales establecidos que la infracción cometida por el supermercado "LIDER" ha provocado en la demandante efectos psíquicos emocionales que deban ser reparados. En consecuencia, conforme a lo que se viene decidiendo, ha quedado oportunamente acreditado que la afectada sufrió una serie de consecuencias en su integridad física y psíquica que son constitutivas como daño moral, dado que la lesión provocada en su hombro izquierdo la mantiene hasta la fecha convaleciente y con licencia médica a la fecha de interposición de la demanda, imposibilitando su normal desempeño diario, sin dejar de mencionar que la demandante experimentó un estado de total desamparo luego de lo acontecido, puesto que nunca (y hasta la época de dictación de este fallo) recibió algún tipo de ayuda o colaboración de parte de "LIDER". En este

CONFORME CON SU ORIGINAL



orden de ideas, este juzgador, otorgará la suma de **\$350.000 (Trescientos cincuenta mil pesos)**, por tal concepto.

DÉCIMO: Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 23, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 1437, 2284, 2314 y 2329 del Código Civil; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **ha lugar** a la querrela infraccional de lo principal de fs. 3. En consecuencia, **se condena** a **"ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA."**, representada legalmente por don **IVÁN FIGUEROA**, ambos ya individualizados, **al pago de una multa de 5 U.T.M. (CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 del Consumidor, por faltar a su deber de seguridad; actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago, por la Sra. Secretaria del Tribunal.

2.- Que, **se acoge parcialmente** la demanda civil del primer otrosí de fs. 3, **en contra de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA."**, representada legalmente por don **IVÁN FIGUEROA**, ambos ya individualizados, sólo en cuanto **se le condena a pagar** a la parte demandante de **PATRICIA ADRIANA SILVA QUEZADA**, representada judicialmente por el abogado **ROBERT TORRES CARRASCO**, la suma de **\$384.481 (Trescientos ochenta y**

CONFORME CON SU ORIGINAL



cuatro mil cuatrocientos ochenta y un pesos), por daño emergente; y **\$350.000 (Trescientos cincuenta mil pesos),** a título de daño moral.

3.- Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá serlo reajustada y con el interés señalado en el considerando décimo de este fallo.

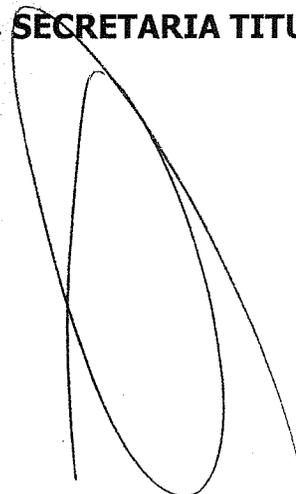
4.- Que, **se condena a "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA."**, representada legalmente por don **IVÁN FIGUEROA**, ambos ya individualizados, al pago de las costas de la causa.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 29.311-2018-1



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO.
AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-**



CONFORME CON SU ORIGINAL

