

Puerto Montt, treinta y uno de agosto de dos mil dieciocho.

VISTOS

A fojas comparece FIDELISA DEL CARMEN VILLANUEVA CARRASCO, operaria de aseo, domiciliada en calle Las Delicias n° 889, Puerto Montt, e interpone denuncia infraccional en contra de la empresa WALMART CHILE S.A, Rut 76.833.720-9, representada legalmente por don Rodrigo Cruz Matta, Rut 6.978.243-4, ambos domiciliados en Diego Portales n° 1001, en razón de los fundamentos de hecho y derecho que expuso de la siguiente manera: "Con fecha 07 de Julio de 2017, se dirigía a realizar compras al supermercado antes individualizado, y al llegar a las escaleras mecánicas de acceso al supermercado estas se encontraban detenidas y mojadas, sin ningún tipo de señalización que advirtiera de dicho peligro, y comienza a bajar por las mencionadas escaleras la que se encontraba la que estaba mojada producto de la lluvia, al comenzar a bajar se resbaló, cayendo violentamente y con todo el peso de su cuerpo al suelo, a consecuencia del impacto, se dobló su mano y se golpeó la cabeza en el piso, posterior a la caída fue socorrida por las personas que pasaban por el lugar, para luego ser trasladada por personal del supermercado hasta el Hospital Base. No teniendo atención médica en el Hospital, el mismo personal del supermercado me llevo de vuelta hasta el terminal específicamente hasta el supermercado, donde le manifestaron que se comunicarían con ella para objeto de cubrir todos los gastos en los cuales pudiese haber incurrido la querellante producto de la caída. En atención a que su dolor de mano persistía de manera muy intensa se dirigió hasta el SAPU que se ubica en su sector donde fue atendida por el doctor Bismark Cornejo Lagos, el que al examinarla decidió derivarla al Hospital Base de la ciudad, en donde fue atendida el 10 de Julio de 2017, al efectuar los exámenes pertinentes en su mano izquierda, se toma la decisión de hospitalizarla dado que se había diagnosticado fractura de muñeca izquierda, debiendo ser intervenida quirúrgicamente el día 13 de julio.. una vez que fue derivada a su domicilio, se le prescribieron indicaciones que debía seguir tales como: Reposo mano en alto, paracetamol por 7 días, analgex 8 gotas tres veces al día por 4 días, curación en policlínico de traumatología, control en tres semanas n policlínico de traumatología, IC a kinesiología ambulatoria en Hospital Base de Puerto Montt. En atención a que no volvió a ser contactada por el supermercado y como sus solicitudes de ayuda no tuvieron respuesta, ha tenido que costear en forma personal todos los gastos en los que ha incurrido, también expone que este accidente no se hubiera producido si la escalera mecánica del supermercado hubiese estado en buenas condiciones y seca o a lo menos hubiesen existido medidas mínimas de seguridad, las que indicaran o advirtieran de forma clara que el piso de la escalera mecánica se encontraba mojado y resbaloso y que era peligroso circular por el lugar. Producto del accidente y de su avanzada edad, ya que tiene 60 años, expresa que le fue imposible desempeñar sus funciones de aseo en el Banco en el que trabaja por medio de una empresa contratista, situación que no le agrado a su empleador, de igual forma tiene dos hijos menores de edad a los que debe atender, lo cual no ha podido realizar durante todo el tiempo que ha tenido que guardar reposo. Decidiendo poner un reclamo contra el supermercado en el

SERNAC, obteniendo como respuesta del supermercado que efectivamente el día de los hechos la escalera mecánica se encontraba detenida y húmeda, sin embargo se negaron a resarcir los daños ocasionados y los gastos a los cuales ha incurrido. Infringiéndose con ello los artículos 3 letra E, 12, 23, solicitando que se condene al máximo de las multas impuestas.

A fojas 3 la querellante de autos deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de la querellada ya individualizada en el libelo de autos, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que por economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos. Solicitando la demandante el pago de \$15.000.000.- por conceptos de daño moral toda vez que ha estado impedida de llevar una vida normal y poder trabajar en la empresa Aramak la cual presta servicios de aseo al Banco de Chile, sumado a ello las consecuencias psicológicas sufrido del hecho, las sigue viviendo hoy en día por cuanto tiene un verdadero pánico de subirse a alguna escalera mecánica, por lo que solicita el pago íntegro de la suma antes indicada más reajustes e intereses y costas.

A foja 6 y siguientes rola copia de carta de respuesta enviada por la demandada al SERNAC.

A foja 8 rola datos de epicrisis del Hospital de Puerto Montt.

A foja 9 rola certificado de alta administrativa.

A foja 10 rola resumen de atención SAPU, de fecha 08 de julio de 2017.

A foja 11 rola copia de licencia médica emitida con fecha 10 de julio de 2017.

A foja 12 rola licencia médica emitida con fecha 10 de julio de 2017.

A foja 13 y siguientes rola copia de certificado de nacimiento de sus dos hijos.

A foja 18 y siguiente rola copia de resolución TRA 405/154/2017.

A foja 20 y siguientes rola copia de resolución n° 0197.

A foja 26 comparece Miguel Alejandro López Villegas, Director regional del Servicio Nacional del Consumidor quien viene en hacerse parte y delegar poder en doña Marcela Elizabeth Pardo Vera.

A foja 31 y siguientes rola poder de Abarrotes económicos S.A a Méndez Amunátegui Gonzalo Andrés.

A fojas comparece don Gonzalo Méndez Amunátegui, abogado en representación convencional de Walmart Chile S.A y Abarrotes Económicos S.A, ambos domiciliados para estos efectos en calle Freire n° 130, cuarto piso, de Puerto Montt, y contesta querella infraccional en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen: Que la querella es interpuesta en contra de Walmart Chile S.A , pero que los hechos ocurren en

Supermercado Bodega Acuenta del Terminal de buses de Puerto Montt. Que Walmart Chile S.A es una empresa de retail que desarrolla su actividad a través de diversos formatos, cada uno de los cuales es una persona jurídica autónoma y dentro de ellas se encuentra Abarrotes Económicos S.A, persona jurídica que fue objeto de reclamo, de la querellante en el Sernac y quien respondió al requerimiento, adoleciendo de un error la querella toda vez que debió presentarse la querella en contra de Abarrotes Económicos S.A, y no Walmart Chile S.A, además la demandante señala mal el Rut, ya que el rut mencionado es el que corresponde a Abarrotes Económicos S.A. De la misma forma exponen que la escalera está diseñada con la finalidad de que suban y bajen carros desde y hacia el ingreso del terminal, toda vez que el supermercado se encuentra en el sub suelo del terminal de buses, y esta por ser una entrada principal es de muy alto flujo y tráfico, por lo que están muy expuestas a derrames, además el día de los hechos confluyeron dos factores un día muy lluvioso y que la escalera se encontraba detenida, por lo que considera que estos hechos son aislados. Señalan que su personal en todo momento presto ayuda a la señora afectada, dando aviso al encargado del local, el que procedió a prestar la atención destinando un taxi, para que trasladara a la querellante hasta el hospital, y debido a que en el hospital existía mucha gente está por decisión propia decide irse del centro asistencial. Exponen que el supermercado siempre estuvo dispuesto a pagar todos los gastos médicos, necesarios para la recuperación de la señora, y que si se comunicaron con la señora, y como se expresa en el libelo ella encontró que la ayuda era insuficiente, ya que los gastos fueron casi cubiertos en su totalidad por su sistema de salud. No existiendo ningún daño emergente, a pesar de haber sido hospitalizada y operada. Expone que como es una escalera destinada a subir y bajar carros no debiese existir acumulación de aguas, por lo que debería el agua escurrir naturalmente, por lo que la empresa no tiene claras las razones que motivan el accidente. Por cuanto solicitan el rechazo total de la querella con costas.

A foja 41 comparece la querellada previamente individualizada quien viene en contestar demanda civil de daños y perjuicios en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen: ya que la demandante funda el daño moral en el dolor post operatorio, actitud irresponsable de la empresa que le ha provocado un estrés constante, su edad y si le será posible desempeñar las funciones laborales que desarrollaba, expresando que esta situación pudo evitarse si la escalera hubiera funcionado o se hubiese advertido sobre los riesgos al encontrarse mojada, y que pudo haberse aminorado sino hubiese sido abandonada o haber recibido ayuda eficaz, más allá de los medicamentos que fueron suministrados por el sistema de salud, daños que la demandante avaluó en \$15.000.000. los cuales les parecen que caben en la hipótesis del caso fortuito, por lo que no podría imputársele dolo o culpa a su representada, toda vez que no existe negligencia por parte de su representada.

Además que los hechos ocurren por la humedad que genera la lluvia y exponen que la empresa siempre estuvo predispuesta a hacerse cargo de todos los gastos incurridos por la demandante. Por cuanto solicitan el rechazo en todo con costas.

A foja 47 rola formulario único de atención de público n° de caso R2017J1607044.

A foja 48 rola carta del Sernac la empresa Abarrotes Económicos S.A.

A foja 49 y siguiente rola carta de respuesta de Abarrotes Económicos S.A a Sernac.

A foja 51 rola carta del Sernac a doña Fidelisa del Carmen Villanueva Carrasco.

A foja 52 rola resumen de atención SAPU correspondiente a doña Fidelisa Villanueva Carrasco.

A foja 53 rola Datos de atención de urgencia correspondiente a doña Fidelisa Villanueva Carrasco.

A foja 54 rola epicrisis del Hospital Base de Puerto Montt.

A foja 55 rola Licencia médica de doña Fideliza Villanueva Carrasco.

A foja 56 y siguientes rola Liquidación de remuneraciones de doña Fidelisa Villanueva Carrasco correspondientes a los meses de noviembre y octubre de 2016.

A foja 59 rola acta de comparendo que reza:

"A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la abogada de la parte querellante y demandante civil doña JIMENA ALEJANDRA JARA OYARZO, de la abogada del Servicio Nacional del Consumidor doña MARCELA PARDO VERA y del abogado ROBERTO CARCAMO BARRIENTOS quien comparece en representación de WALMART CHILE S.A. y ABARROTES ECONOMICOS S.A.

Llamadas las partes a conciliación, no se produce.

La parte querellante y demandante civil, previo a ratificar corrige la querrela y demandada en el sentido que los hechos ocurrieron el día 8 de julio de 2017 y no el 7 como se consigna por error, en los demás ratifica sus acciones y pide se dé lugar a ellas con costas.

El Tribunal tiene por corregida la querrela y demanda en la fecha señalada y por ratificadas querrela y demanda civil.

El Sernac por medio de su abogada, viene en reiterar y ratificar la denuncia de autos, solicitando al Tribunal se acoja la denuncia y se condene al proveedor infractor al máximo de las multas que establece la ley y solicitando además que si se probare que la denunciada ha incurrido en otras infracciones durante el mismo año calendario, se doble la multa.

El Tribunal tiene por rstificada denuncia.

La parte querellada y demandada civil, viene en contestar por escrito civil y solicita se tenga como parte de esta audiencia.

El Tribunal proveyendo: téngase por acompañada minuta de contestación: A lo principal y primer otrosí: Por contestada la querrela y demandada civil. Al segundo y cuarto otrosí: Se tiene presente. Al tercer otrosí: Por acompañado el documento.

Se recibe la causa y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos:

- 1. Existencia de infracción o infracciones a la ley del consumidor.*
- 2. Daños y perjuicios causados a la parte.*

PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE

La abogada del Sernac, acompaña con citación, en este acto reclamo administrativo N° R 2017 J1607044.

El tribunal lo tiene por acompañado.

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL

Ratifica los documentos ya acompañados y por este acto acompaña escrito con documentos.

El Tribunal tiene por ratificados los documentos y por acompañados en la forma solicitada los contenidos en escrito.

TESTIMONIAL

Comparece doña JUAN CARLOS GUARDA MAUTZ, chileno, trabajador agrícola, con domicilio en calle Las Delicias N° 366 Población Modelo de Puerto Montt, quien debidamente juramentado, expone:

Preguntas para tachas:

Qué relación tiene con la parte demandante:

Somos convivientes hace 20 años y tenemos 2 hijos.

Tiene interés en quien gane el juicio.

Sí, estoy dolido por eso, tengo un 100 % interés en el resultado del juicio.

La parte querellada y demandada tacha al testigo en virtud de lo establecido en el artículo 50 C inciso segundo de la Ley 19.496 en relación con el artículo 358 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, en virtud de los argumentos que paso a señalar:

Primero: respecto de la causal establecida en el artículo 358 N° 6, el testigo ha manifestado expresamente tener un interés en el resultado del juicio motivo que lo hace carente de imparcialidad para declarar en este juicio unido a su manifestación de ser conviviente por 20 años de la demandante y tener 2 hijos en común, elemento suficiente para configurar la causal de tacha invocada.

Segundo: Respecto de la causa del 358 N° 7 aparece manifiesto igual que el testigo mantiene

una íntima relación de amistad con la demandante al mantener una convivencia con ella por más de 20 años y que además ha manifestado encontrarse dolido por lo ocurrido lo que implica también un elemento de enemistad hacia la persona demandada configurando de esta manera ambos elementos establecidos en la causal de tacha invocada.

En virtud de los argumentos señalados solicito al tribunal sean acogidas las tachas invocadas, con costas.

Traslado

La parte demandante solicita el rechazo de las tachas formuladas por la contraria en atención a que el testigo presencié directamente los hechos por lo tanto su declaración es de vital importancia para el esclarecimiento de los hechos en este juicio y además solicito que S.Sa. Escuche al testigo en atención a la valoración que la prueba asigna a estos juicios la Ley, la Sana Crítica, por la que solicito que el testigo sea oído

El tribunal deja la tacha para ser resuelta en definitiva y ordena se tome declaración al testigo:

El día 8 de julio entre las 14:00 y 14:30 horas, junto a mi pareja estábamos entrando a la escalera del Supermercado a Cuenta, que está ubicado en el terminal a buses, íbamos a hacer unas compras. Siempre compramos en ese supermercado porque es barato. Ese día estábamos como 3 metros dentro de la escalera, primero casi caigo yo y de pronto veo que atrás de mí cae mi señora, ya estaba accidentada cuando la vida. La escalera estaba en mal estado, estaba majada y detenida. El administrador dijo que el motor estaba malo y que la iban a arreglar, pero no sabía cuándo. El acceso tiene una para subir y otra para bajar, nosotros íbamos por la del lado derecho que es la que baja. Cuando sentí el golpe, ella se había pegado en la cabeza y se torció la muñeca, quedó aturdida y empezó a llegar la gente. No se podía para porque estaba con un poquito de desmayo, ahí llegaron los guardias, pues la gente los llamó. Entonces los guardias le preguntaron a mi señora si la llevaban al hospital en una ambulancia, ella no sabía qué contestar y la llevaron en radi taxi a la guardia del hospital y yo fui con ella. En el hospital no la atendieron, pues había para 10 horas, casi llegamos a las 15 horas, ella no se aguantaba el dolor porque la muñeca estaba quebrada. A las 17 horas el mismo radi taxi nos llevó de vuelta al supermercado A Cuenta y nos fuimos de a pie a la casa, ella lloraba por el dolor de su muñeca. En la tarde la llevé de urgencia al Consultorio Angelmo, ahí la vio el médico y le dio calmantes, para que para la noche y al otro día se fuera al hospital. Al otro día, día domingo fue al hospital y ahí la vieron en la guardia y la pasaron a pabellón para operarla y la operó el Dr Pablo Silva. Se había fracturado la mano, yo estuve todo el día con ella, desde las 6 de la mañana hasta las 18 horas. Mi esposo es auxiliar de aseo en el Banco Chile, en el centro, lleva 4 meses con licencia médica, no ha podido volver a trabajar. Su mano le duele con el frío, se ha comprado pomadas para el dolor y un remedio que le recetó el médico que le costó 12 mil pesos, es como un analgésico. Las cosas de la casa las hago yo, que tuve que dejar mi trabajo para atenderla. Todavía no tiene tratamiento con kinesiólogo. Mi señora tiene 60 años.

El día después del accidente en el supermercado pusieron carteles indicando que la escalera estaba en mal estado.

Fuimos 2 veces al supermercado a ver si había alguna ayuda, nos hablaron de un correo que mandaron a Santiago, pero no pasó nada. Pero hicimos reclamo ante Sernac y no pasó nada. En el supermercado me ofrecieron comprarme los remedios, pero fui con una cotización de la farmacia Salcobrand, pero al llevarla, me dijeron que no podían ayudarme. En el supermercado dejé teléfono y nunca me llamaron.

Comparece don LORENA YAZMIN COYOPAE CARDENAS, chilena, soltera, auxiliar de aseo, cédula de identidad N° 19.266.222-2, con domicilio en calle Población Valle del Sol Pasaje Yerba Buena N° 1251 de Puerto Montt, quien debidamente juramentada expone:

Trabaja en la misma empresa con la demandante, la conozco hace como 3 años, ella trabaja en el Banco de Chile y yo en el Campanario. Ella gana el sueldo base porque trabaja de 8 a 6, ella no está trabajando porque está con licencia, está sin trabajar desde el 8 de julio de este año. Ese día, ella me contó que andaba comprando en el A cuenta y se cayó, se quebró la muñeca. A ella lo operaron, es su mano izquierda la que tiene mala. Después del accidente la fui a ver, les costaba todo, no podía tomar mate, no podía lavar su loza, yo la fui a ayudar. Ese día le dolía su muñeca, la tenía hinchada. Hace como 2 semanas también fui a verla y le sigue doliendo, puede hacer sus cosas, pero no como antes, le duele hacer una mala fuerza. Con ese dolor no puede trabajar, todo lo que hacemos no se puede hacer con la muñeca mala, exprimidas paños, barremos, no se puede. Está tirando muchas licencias, la van a despedir, aparte que tampoco puede trabajar así. Yo la veo mal, obviamente va a perder su trabajo. Vive con su esposo y con su hijo, que tiene entre 15 y 16 años. En la empresa lleva trabajando como 4 años y no sé en qué trabajaba antes.

PERICIAL

Que tribunal designe perito asistente social a fin de que informe las consecuencias familiares y o laborales que le ha acarreado el accidente a la demandada.

Peritaje del instituto médico legal a fin informe sobre las secuelas del accidente y probable tiempo de incapacidad de la demandante, así como también se señale si la demora en la operación pudo haber provocado un aumento en las consecuencias del accidente.

Al primer peritaje el tribunal queda en designar a un profesional del área social de la municipalidad.

Al segundo peritaje, como se pide oficiase al Servicio Médico legal a fin evacúa informe solicitado.

El tribunal por el horario de funcionamiento, ordena se suspenda la audiencia para continuar el martes 21 de noviembre de 2017 a las 10:00.

Se pone término a la audiencia. Previa lectura firman los asistentes con Ssa. y la Secretaria que autoriza."

A foja 66 y siguiente rola reporte de incidente de local n°545 de fecha 08 de julio de 2017.

A foja 68 rola continuación de comparendo que reza:

"A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo de continuación decretado en autos, con la asistencia de la abogado de la parte querellante y demandante civil doña LUIS PINO ROSALES, de la abogada del Servicio Nacional del Consumidor doña MARCELA PARDO VERA y del abogado SINDY PARDO DELGADO quien comparece en representación de WALMART CHILE S.A. y ABARROTOS ECONOMICOS S.A.

Continuando con la audiencia suspendida.

SE RECIBE LA PRUEBA DE LA PARTE QUERELLA Y DEMANDADA.

DOCUMENTOS:

Viene en acompañar en este acto, bajo apercibimiento:

1. Reporte de incidente de local n° 545, de fecha 8/07/2017.

El tribunal tiene por acompañado el documento en la forma solicitada.

No se rinde más prueba.

Se pone término a la audiencia. Previa lectura firman el asistente con Ssa. y la Secretaria que autoriza."

A foja 70 rola informe de lesiones X-PM-LES-524-17, emitido por el servicio médico legal de Puerto Montt.

A foja 71 y siguientes rola informe social n° 27 perteneciente a doña Fidelisa Villanueva Carrasco.

A foja 93 rola resolución autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LAS TACHAS

Que en el comparendo de autos la parte demandada entabló tacha contra el testigo JUAN CARLOS GUARDA MAUTZ, quien manifestó vivir hace 20 años con la demandante y tener 2 hijos con ella, además de tener un cien por ciento de interés en el resultado del juicio.

Que la parte demandante solicitó el rechazo de la tacha por ser testigo presencial de los hechos y porque la presente prueba se aprecia según las normas de la sana crítica.

Que la ley que regula el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, la ley 18.287 en su artículo 14, en lo pertinente, dispone: "el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la

causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica... Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.”

Que, en consecuencia, este procedimiento no se rige por la prueba legal o tasada, por lo que la tacha de los testigos no es una institución aplicable a este procedimiento.

Que, por las razones antedichas, esto es, por la forma de apreciación de la prueba en el presente procedimiento, la sana crítica, no se dará lugar a la tacha opuesta, y así se declarará.

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que a fojas 1 comparece **FIDELISA DEL CARMEN VILLANUEVA CARRASCO**, ya individualizada, e interpone denuncia infraccional en contra de la empresa **WALMART CHILE S.A**, también ya individualizada, en razón de los fundamentos de hecho y derecho que expuso de la siguiente manera: “Con fecha 07 de Julio de 2017, se dirigía a realizar compras al supermercado antes individualizado, y al llegar a las escaleras mecánicas de acceso al supermercado estas se encontraban detenidas y mojadas, sin ningún tipo de señalización que advirtiera de dicho peligro, y comienza a bajar por las mencionadas escaleras la que se encontraba la que estaba mojada producto de la lluvia, al comenzar a bajar se resbaló, cayendo violentamente y con todo el peso de su cuerpo al suelo, a consecuencia del impacto, se dobló su mano y se golpeó la cabeza en el piso, posterior a la caída fue socorrida por las personas que pasaban por el lugar, para luego ser trasladada por personal del supermercado hasta el Hospital Base. No teniendo atención médica en el Hospital, el mismo personal del supermercado me llevo de vuelta hasta el terminal específicamente hasta el supermercado, donde le manifestaron que se comunicarían con ella para objeto de cubrir todos los gastos en los cuales pudiese haber incurrido la querellante producto de la caída. En atención a que su dolor de mano persistía de manera muy intensa se dirigió hasta el SAPU que se ubica en su sector donde fue atendida por el doctor Bismark Cornejo Lagos, el que al examinarla decidió derivarla al Hospital Base de la ciudad, en donde fue atendida el 10 de Julio de 2017, al efectuar los exámenes pertinentes en su mano izquierda, se toma la decisión de hospitalizarla dado que se había diagnosticado fractura de muñeca izquierda, debiendo ser intervenida quirúrgicamente el día 13 de julio, una vez que fue derivada a su domicilio, se le prescribieron indicaciones que debía seguir tales como: Reposo mano en alto, paracetamol por 7 días, Analgex 8 gotas tres veces al día por 4 días, curación en policlínico de traumatología, control en tres semanas n policlínico de traumatología, IC a kinesiología ambulatoria en Hospital

Base de Puerto Montt. En atención a que no volvió a ser contactada por el supermercado y como sus solicitudes de ayuda no tuvieron respuesta, ha tenido que costear en forma personal todos los gastos en los que ha incurrido, también expone que este accidente no se hubiera producido si la escalera mecánica del supermercado hubiese estado en buenas condiciones y seca o a lo menos hubiesen existido medidas mínimas de seguridad, las que indicaran o advirtieran de forma clara que el piso de la escalera mecánica se encontraba mojado y resbaloso y que era peligroso circular por el lugar. Producto del accidente y de su avanzada edad, ya que tiene 60 años, expresa que le fue imposible desempeñar sus funciones de aseo en el Banco en el que trabaja por medio de una empresa contratista, situación que no le agrada a su empleador, de igual forma tiene dos hijos menores de edad a los que debe atender, lo cual no ha podido realizar durante todo el tiempo que ha tenido que guardar reposo. Decidiendo poner un reclamo contra el supermercado en el SERNAC, obteniendo como respuesta del supermercado que efectivamente el día de los hechos la escalera mecánica se encontraba detenida y húmeda, sin embargo se negaron a resarcir los daños ocasionados y los gastos a los cuales ha incurrido. Infringiéndose con ello los artículos 3 letra E, 12, 23, solicitando que se condene al máximo de las multas impuestas.

SEGUNDO: Que a fojas 26 se hace parte en la denuncia el Servicio Nacional de Consumidor.

TERCERO: Que a fojas comparece don Gonzalo Méndez Amunátegui, abogado en representación convencional de Walmart Chile S.A y Abarrotes Economicos S.A, ambos domiciliados para estos efectos en calle Freire n° 130, cuarto piso, de Puerto Montt, y contesta querrela infraccional en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen: Que la querrela es interpuesta en contra de Walmart Chile S.A, pero que los hechos ocurren en Supermercado Bodega Acuenta del Terminal de buses de Puerto Montt. Que Walmart Chile S.A es una empresa de retail que desarrolla su actividad a través de diversos formatos, cada uno de los cuales es una persona jurídica autónoma y dentro de ellas se encuentra Abarrotes Económicos S.A, persona jurídica que fue objeto de reclamo, de la querellante en el Sernac y quien respondió al requerimiento, adoleciendo de un error la querrela toda vez que debió presentarse la querrela en contra de Abarrotes Económicos S.A, y no Walmart Chile S.A, además la demandante señala mal el Rut, ya que el rut mencionado es el que corresponde a Abarrotes Económicos S.A. De la misma forma exponen que la escalera está diseñada con la finalidad de que suban y bajen carros desde y hacia el ingreso del terminal, toda vez que el supermercado se encuentra en el sub suelo del terminal de buses, y esta por ser una entrada principal es de muy alto flujo y tráfico, por lo que están muy expuestas a derrames, además el día de los hechos confluyeron dos factores un día muy lluvioso y que la escalera se encontraba detenida, por lo que considera que estos hechos son aislados. Señalan que su personal en todo momento presto ayuda a la señora afectada, dando aviso al encargado del local, el que procedió a prestar la atención destinando un taxi, para que trasladara a la querellante hasta el hospital, y debido a que en el hospital existía mucha gente está por decisión propia decide irse del centro asistencial. Exponen que el supermercado siempre

estuvo dispuesto a pagar todos los gastos médicos, necesarios para la recuperación de la señora, y que si se comunicaron con la señora, y como se expresa en el libelo ella encontró que la ayuda era insuficiente, ya que los gastos fueron casi cubiertos en su totalidad por su sistema de salud. No existiendo ningún daño emergente, a pesar de haber sido hospitalizada y operada. Expone que como es una escalera destinada a subir y bajar carros no debiese existir acumulación de aguas, por lo que debería el agua escurrir naturalmente, por lo que la empresa no tiene claras las razones que motivan el accidente. Por cuanto solicitan el rechazo total de la querrela con costas.

CUARTO: Que para acreditar los hechos de esta causa la parte denunciante acompañó prueba documental y testimonial de don JUAN CARLOS GUARDA MAUTZ y de doña LORENA YAZMN COYOPAE CARDENAS. Por su parte la demandada, acompañó solo prueba documental y en base a la ponderación y valoración de esta prueba conforme a la reglas de la sana crítica, se establecerán como hechos de la causa, los siguientes: que el 7 de julio de 2017 la actora doña FIDELISA DEL CARMEN VILLANUEVA CARRASCO, concurrió al Supermercado Bodega Acuenta, ubicado en Diego Portales 1001 e ingresando por una escalera mecánica existente en el lugar se resbaló, cayendo al suelo, lesionándose.

QUINTO: Que, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la demanda y denuncia de autos, al efecto se puede observar la concurrencia de las siguientes normas eventualmente en contravención: el artículo 3 de la Ley 193.496 que dispone: Son derechos y deberes básicos del consumidor letra d) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que pudieran afectarles”, letra 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 franquea”. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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”, y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

SEXTO: Que por los hechos descritos y la prueba aportada apreciada según las normas de la sana crítica, el Tribunal ha llegado al convencimiento de que los hecho relatados, tienen su perfecto correlato con la transgresión de la normativa citada. Logra convicción esta sentenciadora, que el proveedor ha sido negligente, por cuanto no fue capaz de asegurar el consumo seguro y sin riesgos de la consumidora, no pudo satisfacer las expectativas que ella tuvo a la vista al disponerse a adquirir los bienes de consumo que pretendía. Todo lo anterior

configura una inexcusable negligencia por parte de la empresa demandada. Negligencia que se constata en los efectos causados en la salud e integridad física de la actora, quien sufrió la lesiones producto de la caída. En consecuencia, la denuncia esta será acogida y así se declarará.

EN CUANTO A LA PARTE CIVIL

PRIMERO: Que a fojas 3 la querellante de autos deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de la querellada ya individualizada en el libelo de autos, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que por economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos. Solicitando la demandante el pago de \$15.000.000. por conceptos de daño moral toda vez que ha estado impedida de llevar una vida normal y poder trabajar en la empresa Aramak la cual presta servicios de aseo al Banco de Chile, sumado a ello las consecuencias psicológicas sufrido del hecho, las sigue viviendo hoy en día por cuanto tiene un verdadero pánico de subirse a alguna escalera mecánica, por lo que solicita el pago íntegro de la suma antes indicada más reajustes e intereses y costas.

SEGUNDO: Que a fojas 41 comparece la querellada previamente individualizada, quien contesta demanda civil de daños y perjuicios expone ya que la demandante funda el daño moral en el dolor post operatorio, actitud irresponsable de la empresa que le ha provocado un estrés constante, su edad y si le será posible desempeñar las funciones laborales que desarrollaba, expresando que esta situación pudo evitarse si la escalera hubiera funcionado o se hubiese advertido sobre los riesgos al encontrarse mojada, y que pudo haberse aminorado sino hubiese sido abandonada o haber recibido ayuda eficaz, más allá de los medicamentos que fueron suministrados por el sistema de salud, daños que la demandante avaluó en \$15.000.000. los cuales les parecen que caben en la hipótesis del caso fortuito, por lo que no podría imputársele dolo o culpa a su representada, toda vez que no existe negligencia por parte de su representada. Además que los hechos ocurren por la humedad que genera la lluvia y exponen que la empresa siempre estuvo dispuesta a hacerse cargo de todos los gastos incurridos por la demandante. Por cuanto solicitan el rechazo en todo con costas.

TERCERO: Que el artículo 2314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito". Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, y en concordancia con lo resuelto en la parte infraccional, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se expondrá.

CUARTO: Que la legitimidad activa para demandar se encuentra acreditada con documentos de fojas 49 y 50, que a su vez determina la legitimidad pasiva de la demandada, quedando claro que nos encontramos en una relación consumidor proveedor y bajo la protección y al amparo de la ley 19.496. Que lo demandado por el daño se ha acreditado a través de

documentos de fojas 52, 53 54 y 55 y por la declaración de dos testigos. A su vez el nexos causal, está determinado por la infracción y lo señalado en aquel acápite.

QUINTO: Que, la actora ha demandado daño moral, y en consecuencia, se dará lugar a lo demandado, señalando que corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de seguridad en la prestación del servicio, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, sin perjuicio de aquello, a través de la prueba testimonial, el Tribunal logró completar su convicción respecto de la graves consecuencias en la vida y el ánimo de la actora, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$5.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

- I. Que no ha lugar a la tacha del testigo de fojas 60.
- II. Que se da lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **WALMART CHILE S.A.**, R.U.T 76.833.720-9, representada como se ha señalado, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a los artículos 3 letra d y 23 de la Ley 19.496.
- III. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **WALMART CHILE S.A.** R.U.T 76.833.720-9, al pago de una indemnización de perjuicios a doña **FIDELISA DEL CARMEN VILLANUEVA CARRASCO**, por al daño moral de \$5.000.000 (cinco millones de pesos), sumas que deberá pagarse con sus intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde el día en que la demandada se constituya en mora y hasta el día del pago efectivo, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.
- IV. Que se da lugar a la condenación en costas por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 9331-2017

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña Marcela Arcos Arcos, Secretaria Subrogante.



Puerto Montt, doce de abril de dos mil diecinueve.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 y artículos 3, 12, 23 y 24 de la Ley 19.496, se declara que se **confirma** la sentencia en alzada de treinta y uno de agosto de dos mil dieciocho, escrita a fojas 66 y siguientes de estos autos, sin costas de la instancia.

Regístrese y devuélvase.

Rol N ° 176-2018.-

Jorge Benito Pizarro Astudillo
Ministro(P)
Fecha: 12/04/2019 13:58:36

Mirta Sonia Zurita Gajardo
Fiscal
Fecha: 12/04/2019 13:58:36

Mauricio Antonio Cardenas Garcia
Abogado
Fecha: 12/04/2019 13:58:37

