



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
OSORNO

60230

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	
RECIBIDA	
PTO. MONTT	
RUT:	101413019
FONO:	12:15 hrs

Oficio N° 3531 /
Osorno, 05 de julio de 2019.

DE: MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.
JUEZ TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE OSORNO.

A : SR. BLAS GONZALEZ FEHRMANN
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.
BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.

En la causa Rol N°6608-2018 (PR), caratulada
"CAMINO HUNTER - AUTOSORNO LIMITADA", se ha dispuesto oficiar a Ud., a objeto de remitir
copia autorizada de la sentencia dictada en autos para los fines legales pertinentes. -

Saluda Atte. a UD.



MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.
JUEZ TITULAR

RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE
SECRETARIO ABOGADO

Osorno, a siete de marzo del dos mil diecinueve.

A fojas 16 y siguientes, doña ANNY CAMINO HUNTER, labores de hogar, domiciliada en calle Antonio San Miguel N°443 de la ciudad de Osorno, deduce querella infraccional en contra del proveedor SERVICIO TECNICO AUTOSORNO LTDA., del giro de su denominación, Rut 79.864.170-0, representado por su gerente general, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don CHARLIE ORICK JORGE STEVENSON SCHEUCH, ignoro profesión u oficio, e ignoro cédula de identidad, ambos domiciliados en calle Ejercito N°553, de la ciudad de Osorno, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación expone: Que, con fecha 16 de enero del año en curso, concurrió a la sucursal ubicada en calle Ejercito N°553 de la ciudad de Osorno, para realizar una reparación a su aire acondicionado de su jeep Nissan Qashqai placa patente FTXW.55, donde le señalaron que se debían desmontar ya que podría ser producto de basura al interior del filtro del aire acondicionado y que la reparación costaba cerca de \$100.000.- por lo que decidió ver alguna opción de otros precios. Posteriormente, precedió a salir fuera del taller mecánico y luego de abrir la puerta para dirigirse a su auto que se encontraba estacionado en dependencias de la sucursal, resbaló en la terraza que está ubicada en la salida, cayó sobre la loza antes de llegar a la escalera (adjunta fotografías del lugar) producto de lo cual tuvo múltiples lesiones, y fracturas del brazo izquierdo y esquinco del brazo derecho. Luego de ocurrido el accidente, trabajadores de la empresa la ayudaron a levantar, pero en ningún momento tomaron las precauciones respecto de una persona que sufre accidente grave, como el que le ocurrió, ni menos la llevaron al servicio de urgencia. Luego de la caída que sufrió, tuvo que ir por su propia cuenta al hospital con todo el dolor de su cuerpo, y esperar más de 8 horas para ser atendida. Que, según consta en el dato de urgencia DAU N°801004046, que acompaña en esta presentación, le diagnosticaron Fractura de la Epífisis Inferior del Radio, de pronóstico grave, quedando con medicamentos que allí se señalan. Además, al día siguiente, se le realizó un escáner de los dos brazos y posteriormente una resonancia magnética del codo izquierdo donde señala que existe un leve derrame articular, contusión ósea en el aspecto anterior de la cabeza radial y bursitis bicipito- radial, por ello estuvo dos semanas con yeso y dos semanas con cabestrillos. Producto de lo señalado anteriormente debió comenzar a hacer sesiones de kinesiológicas, comenzando con fisioterapia y kinesioterapia motora de codo derecho, y luego del codo izquierdo, desde febrero del año en curso, a la fecha, según certificado que se acompaña en este acto-, que sigue con mucho dolor y cada uno de los días del mes, por ello se señala "dolor EVA:7, limitación de codo en 35 grados, lo cual limita el funcionamiento de sus actividades. Que continua con tratamiento kinésico 3 veces por semana y controles médicos periódicos, radiografías y scanner de codo izquierdo". Producto de la caída y de acuerdo a la documentación médica que se acompaña en este acto, debe realizarse una operación para recuperarse definitivamente de la lesión del brazo



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
05 JUL. 2019
Osorno.

101-71 91

izquierdo producida por el accidente de marras, al cual supera los \$4.000.000.- aproximadamente, según documentos que acompaña en esta presentación. Que por lo demás, y según se señalará en el otrosí siguiente de esta presentación, también existe un daño moral asociado, ya que por parte de la empresa no ha habido ninguna intención de repararle los perjuicios, ni menos ha existido alguna llamada para saber sobre su estado de salud, es más, posteriormente, tuvo que llevar definitivamente su vehículo para hacer la mantención y lejos de cobrar por los servicios ni siquiera preguntaron como se encontraba producto de la caída, por las deficientes normas de seguridad que tiene su empresa, que por lo demás, ocurrió, única y especialmente por la caída que sufrió en la empresa demandada debiendo ir a kinesiólogo casi todos los días, sintiendo además un dolor en el brazo, lo cual le lleva a estar limitada en situaciones tan cotidianas como vestirse, alimentarse, dormir y trasladarse y no tenido la misma movilidad de antes, impidiéndole incluso poder buscar trabajo, además de tener que tomar medicamentos a diario. En cuanto al derecho, la conducta de la denunciada constituye una abierta infracción al artículo 12, 23, y siguientes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo tanto, solicita se sirva tener por interpuesta querella infraccional en contra del proveedor SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LTDA., representada por su gerente general don CHALIE ORICK JORGE STEVENSON SCHEUCH, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19496. En el primer otrosí, doña ANNY CAMINO HUNTER, labores de hogar, domiciliada en calle Antonio San Miguel N°443 de la ciudad de Osorno, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor SERVICIO TECNICO AUTOSORNO LTDA., del giro de su denominación, Rut 79.864.170-0, representado por su gerente general, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, don CHARLIE ORICK JORGE STEVENSON SCHEUCH, ignoro profesión u oficio, e ignoro cédula de identidad, ambos domiciliados en calle Ejercito N°553, de la ciudad de Osorno, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación expone: En virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos y hace propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de esta presentación. Sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos y latamente explicados en la querella de autos, le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales. Reclama por concepto de daño material la suma de \$4.604.010.- que abarcan los gastos médicos en que ha incurrido, además de la operación que debe realizarse de acuerdo documentos que acompaña en este acto y como daño moral reclama la suma de \$5.000. 000.-. Por tanto, y de acuerdo a las normas legales pertinentes solicita a US se sirva tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas. En el segundo otrosí acompaña

BENTON - FL

documentos en el tercer otrosí confiere patrocinio y poder al abogado Claudio Coronado Palma.

A fojas 37, con fecha 16 de agosto de 2018, don Rene Antonio Saez Rodriguez, cédula de identidad N° 6.914.930-8, empresario, en representación, según se acreditará de SERVICIO TECNICO AUTOSORNO LIMITADA” domiciliados para estos efectos en calle O'Higgins N°485 oficina 701, Osorno, señala en lo principal, que designa abogado patrocinante a don Ruben Eduardo González Gonzalez, En el primer otrosí acredita personería, En el segundo otrosí acompaña documentos y en el tercer otrosí solicita copias autorizadas.

A fojas 39, con fecha 21 de agosto del 2018 don Rubén Eduardo González González, solicita copia autorizada.

A fojas 40, con fecha 27 de agosto del 2018, el apoderado de parte querellante y demandante civil, don Claudio Coronado Palma, acompaña lista de testigos.

A fojas 65, con fecha 27 de agosto de 2018, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado Claudio Coronado Palma, y el apoderado de la parte querellada y demandada civil la abogado doña Pamela Andrea Sepulveda Gomez, mas cuatro testigos de la parte querellante y demandante civil y dos testigos de la parte querellada y demandada civil, quienes previamente juramentados expone. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la denuncia infraccional y la demanda civil solicitando sea acogida en todas sus partes, con expresa condenación en costas. La querellada y demanda civil contesta mediante minuta escrita, en la cual indica, En lo principal, Rubén Eduardo González González, abogado por su representado Servicio Técnico Autosorno Limitada, viene en contestar querella por infracción a la Ley 19.496 de Protección al Consumidor, interpuesta por doña Anny Camino Hunter, en base a los hechos ocurridos con fecha 16 de enero del 2018, solicitando desde ya su completo rechazo en base a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho que expone: La querellante en su libelo, narra los hechos ocurridos el día 16 de enero del 2018 en dependencias del Servicio Técnico Autosorno ubicado en calle Ejercito N° 553, de la ciudad de Osorno. Señala lo ocurrido e inmediatamente lo que ocurrió después, pero, lo que no señala es como realmente sucedieron los hechos: Efectivamente la querellante asistió el día 16 de enero del 2018 al recinto de Servicio Técnico Autosorno, de calle Ejercito N°553, de esta ciudad, con el objeto de consultar por el valor de la reparación de su vehículo. Posteriormente la querellante, hace abandono el recinto, cruzando la puerta de aluminio, ubicándose en el descanso de la escalera de acceso, siendo en ese instante cuando en circunstancias de que la querellante se encontraba hablando con una trabajadora, siguió caminando dando la espalda a las escaleras, no percatándose el fin del descanso y el inicio de los peldaños, girando muy tarde para estar de frente a los escalones, cayendo desde el descanso hasta el suelo. Luego de ocurrido el accidente, trabajadores se acercaron

rápidamente a prestarle auxilio, procurando no moverla inmediatamente hasta que fuera seguro levantarla, una vez de pie, se le se le consultó como se sentía, se le acompañó, se le aplicó hielo local en la cara y brazo, que eran las partes del cuerpo que indicó le dolían, así como también se le ofreció el traslado al hospital o recinto de salud que ella prefiriera, sin embargo, la querellante se negó a la ayudas señalando que ya había llamado alguien que la iría a buscar. Transcurridos seis días del accidente, el 22 de enero, la querellante llega nuevamente al recinto para ingresar su automóvil reparación, donde se le consultó nuevamente sobre su diagnóstico y evolución en sus lesiones, no manifestando intención alguna de querer hablar con algún representante de la empresa sobre lo ocurrido, o solicitar algún tipo de ayuda. Por último, que la querellante no tuvo contacto alguno con la empresa hasta ahora. En cuanto al derecho, señala los artículo 1 12 y 23 de la Ley 19.496, los cuales supuestamente había infringido su representada, por tanto sería responsable por las consecuencia de su accidente, sin embargo, del examen de las disposiciones citadas y los hechos narrados tanto en la querella como en este libelo, creemos importante puntualizar que en ningún casos el Servicio Técnico Autosorno Limitada, tiene una responsabilidad como proveedor con la querellante por el accidente que lamentablemente sufrió toda vez que dicho evento fue totalmente ajeno al servicio que no se prestó, correspondiente a la reparación del vehículo. En este sentido, es importante entender que la circunstancia de la querellante haya sufrido una caída cuando hizo abandono del recinto, no dice relación alguna con el acto de consumo que jamás se materializó, sino más bien constituye un caso fortuito, en que su representada no tiene responsabilidad, ya que las circunstancias que rodearon el accidente en relación con las medidas de seguridad de parte de la empresa, toda vez que la escalera de acceso en cuestion no representa peligro ni riesgo alguno para favorecer el consumo seguro de los clientes que hacen ingreso o egreso del local, sino más bien, dice relacion con la falta de cuidado y atención de la querellante en su transitar por el recinto resultando evidente que si una persona avanza hacia una escalera dándole la espalda ello constituye un riesgo de caída, pero de ninguna manera es una acción que pueda ser atribuible a faltas de medidas de seguridad de parte de la empresa. Hay que entender, que el accidente ocurrió el 16 de enero en dependencias de su representada tiene como única causal, la imprudencia y falta de cuidado de parte de la querellante en su desplazamiento, situación que no tiene ninguna relación con una negligencia o falta de seguridad de parte de su representada. Cabe hacer presente que su representada se encuentra situada en el recinto donde ocurrieron los hechos desde el año 1993, contando con las misma escalera de acceso desde esa data, la cual, desde antes del accidente, hasta la fecha, tiene un piso de piedra pizarra antideslizante que otorga una superficie rugosa a fin de evitar que alguien resbale así como también un descanso de una superficie aproximada de 5,5 metros, vale decir, de un tamaño más que suficientes para hacer un ingreso seguro al recinto, contando además con peldaños que tienen una huella de 30 cm., y una contrahuella no mayor a 20 cm., todos

10/17/21 me. 24

de tramos rectos, tal como lo indica la normativa al respecto. Es así, que, en estos 25 años en que lleva funcionado el recinto ubicado en calle Ejercito N°553 de Osorno, y con flujo aproximado de 50 personas diarias (entre trabajadores y usuarios) jamás había ocurrido un accidente de caída en las escaleras de acceso, hasta el día 16 de enero, accidente, que como demostraremos en el curso del juicio, tuvo como único motivo, la falta de cuidado y atención de la querellante en transitar, exponiéndose imprudentemente a sufrir su caída. Por último, señala que el legislador ha sido claro, y ha establecido como requisito para la reparación del consumidor afectado, un incumplimiento en cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, entendiéndose por tal, (conforme norma legal ya citada), las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios, a consumidores, por la que se cobre precio o tarifa. Así las cosas, y, por tanto, apegándonos estrictamente a lo preceptuado por la ley, es posible concluir que su representada no tiene vínculo jurídico alguno con la querellante, toda vez, que el día del accidente no hubo una prestación de servicio, tal como la misma querellante afirma en su libelo ya que finalmente desistió de reparar su vehículo en el taller de la querellada. En conclusión, sin perjuicios que su representada es un proveedor de bienes y servicios, ha quedado claro que, no le prestó servicio alguno a la querellante el día en que sufrió el accidente, no existió acto de consumo, por lo tanto, no es procedente que se les impute una infracción a las normas de la Ley 19.496 y mucho menos se les exija la aplicación de lo dispuesto en el artículo 23 de la mencionada ley. Por lo demás, no se ha infringido la Ley 19.496, por cuanto en la especie, se está en presencia de un accidente, de un caso fortuito, del cual ninguna responsabilidad legal tiene su representada, haciendo presente por último que la responsabilidad es siempre personal, no existiendo en concreto responsabilidad por el hecho ajeno. En el primer otrosí, Ruben Eduardo Gonzalez González, abogado por su representado Servicio Técnico Autosorno Limitada, viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Anny Camino Hunter por la suma de \$9.604.010.- o en subsidio lo que VS estime conforme a derecho, solicitando desde ya su completo rechazo en base a lo siguiente: Primeramente, es importante señalar que la actora en parte alguna de su libelo ha fundado su relación contractual para con su representada, luego que ha sido enfática en señalar, que el día del accidente desistió de contratar el servicio de reparación de su vehículo, por tanto es evidente que el actor de consumo jamás se materializó. Alega la demandante por concepto de daño material a la suma de \$4.604.010.- indicando que debe realizarse una operación que cuesta más de cuatro millones de pesos, acompañado al respecto un presupuesto médico y un desglose de honorarios médicos. Al efecto, es importante recordar que el daño material recae sobre el patrimonio de la persona que lo sufre, implicando una disminución del mismo, entendiéndose que hay un empobrecimiento

real y efectivo del patrimonio, sin embargo, en este caso, no ha habido un desembolso de parte de la demandante, que haya implicado el detrimento patrimonial de cuatro millones de pesos, toda vez que estamos frente a un presupuesto, y no a una factura o una boleta que acredite un gasto realmente asumido por la demandante. Es importante hacer hincapié en este punto, ya que existen otros antecedentes que desconocemos, y que son importante como, por ejemplo, si la demandante tiene previsión, o seguros médicos complementarios y que deben ser considerados, ya que influyen claramente en el valor de los gastos médicos complementarios incurridos y de la operación a la cual supuestamente debe someterse la demandante. En consecuencia, la demandante al reclamar sobre el daño patrimonial, debe considerar el detrimento patrimonial realmente sufrido, y no el eventual gasto en el que podría incurrir, lo que resulta contrario a la idea de reparación del daño efectivamente causado. Por otra parte, hay que hacer presente que, tratándose del daño moral, la demandante deberá al igual que los otros perjuicios, acreditarlos. En efecto, como la ley no ha señalado que los daños morales se presumen, entonces el daño moral no escapa a la regla general sentada por el propio legislador señalado en el artículo 1698. La doctrina señala que el daño moral debe probarse en cuanto a su existencia, consistencia y monto. En definitiva, la sensación que deja la querella y demanda de perjuicios, es que se pretende lucrar y ejercer abusivamente del derecho a las acciones que contempla la ley del consumidor, porque aun, cuando llegara a existir algún tipo de infracción, los montos pretendidos por la actora son absolutamente desproporcionados, porque en verdad la actora no está pretendiendo "dar a cada cual lo suyo", lo anterior, en conformidad con lo que establece el artículo 2314 del Código Civil; y el inciso final del artículo 50 de la Ley 19.496. Por tanto, se solicita se sirva tener por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta, negándola en todos sus partes con expresa condenación en costas. En el segundo otrosí, acompaña lista de testigos; En el tercer otrosí, delega poder en la abogada Pamela Andrea Sepúlveda Gomez. llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Prueba documental de la parte querellante y demandante civil. Esa parte viene en ratificar los documentos acompañados de fojas 1 a 15 ambas inclusive y acompaña con citación los documentos de fojas 45 a 57. Prueba documental parte querellada y demandada civil. esa parte, viene en acompaña con citación los documentos de fojas 58 a 64. Prueba testimonial parte querellante y demandante civil, por esa parte declaran los testigos Mariela del Carmen Gonzalez Moreno y don Miguel Angel Torres Anuch; poniéndose término a la audiencia.

A fojas 68, con fecha 08 de octubre de 2018, se lleva a efecto la continuación de la audiencia de contestación y prueba, con asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado Claudio Coronado Palma, y la apoderada de la parte querellada y demandada civil, abogada doña Pamela Andrea Sepúlveda Gomez. Se procede a la continuación de la prueba a testimonial de la parte querellante declarando Andrea Alejandra Vasquez Perez y Gustavo Adolfo Torres Concha. Prueba testimonial parte querellada y

10/27/21 96

demandada civil. Por esa parte declaran los testigos Johnny Ricardo Von-Johnn Velasquez y doña Maritza Ximena Hunter Gajardo, los cuales son tachados por la parte querellante y demandante civil de acuerdo a lo estipulado en el artículo 358 N°5 y 6, del Código de Procedimiento Civil, por cuanto la declaración del testigo podrá verse influenciada teniendo presente que son 6 años que trabaja para la demandada, a lo cual se confiere traslado. La parte querellada y demandada civil viene en evacuar el traslado conferido, por cuanto, es necesario interrogar a los testigos, por cuanto, el día de los hechos, el primer testigo se encontraba prestando servicios en el local donde habría ocurrido el accidente, por tanto, su relato es importante que sea considerado y la segunda testigo además de prestar servicios en el local, acompañaba a la querellante al momento de accideñté. El Tribunal, provee que se resolverá, en definitiva, no obstante, ordena se interroguen a ambos testigos. Peticiones: la parte querellante y demandante civil, viene en solicitar se cite a absolver posiciones en forma personal a don Charlie Stevenson Scheuch, agente del local comercial y se realice Inspección Personal del Tribunal al lugar del accidente. La parte querellada y demandada civil, viene en solicitar se cite a absolver posiciones en forma personal a doña Anny Camino Hunter, querellante de autos y se realice Inspección Personal del Tribunal al lugar del accidente. El Tribunal provee, A la solicitud de absolución de posiciones, ha lugar; A la inspección personal solicitada por ambas partes, no ha lugar.

A fojas 74 con fecha 13 de noviembre del 2018, Claudio Coronado Palma y Ruben Gonzalez Gonzalez, solicitan suspensión de audiencia de común acuerdo.

A fojas 81 con fecha 21 de diciembre del 2019 se lleva a efecto la audiencia de absolución de posiciones absolviendo posiciones, don Charlie Stevenson Scheuch y doña Anny Camino Hunter.

A fojas 86, con fecha 14 de enero del 2019, se certifica que no existen diligencias pendientes.

A fojas 87, con fecha 17 de enero del 2019 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A TACHA DE TESTIGOS DE FOJAS 70 Y 71

PRIMERO: A fojas 71 y 71, la parte querellante y demandante civil viene en tachar a los testigos de la parte querellada y demandada civil, don Johnny Ricardo Von-Johnn Velasquez y doña Maritza Ximena Hunter Gajardo, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 358 N°5 y 6, del Código de Procedimiento Civil, por cuanto sus declaraciones podrán verse influenciada teniendo presente que son 6 años que trabajan para la demandada, a lo cual el Tribunal confiere traslado. La parte querellada y demandada civil evacua el traslado conferido, señalando que es necesario interrogar a los testigos, por cuanto, el día de los hechos, el primer testigo se encontraba prestando servicios en el local donde habría ocurrido el accidente, siendo su relato importante que sea considerado y la segunda testigo

además de prestar servicios en el local, acompañaba a la querellante al momento de accidente.

SEGUNDO: Que, atendido lo dispuesto en artículos 14 y 16 de Ley N° 18.287, esto es, ser un procedimiento especial donde no prima el sistema de prueba legal, formal o tasada del Código de Procedimiento Civil, unido al hecho de no haber sido objeto de prueba las tachas deducida a fojas 70 y 71, no se dará lugar a la tacha deducida a su respecto, dándosele a la declaración de don Johnny Ricardo Von-Johnn Velasquez y doña Maritza Ximena Hunter Gajardo, el valor probatorio que corresponda al fallar el Tribunal conforme a la sana crítica, sin costas.

II EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

TERCERO: Que, doña Anny Camino Hunter, labores de hogar, domiciliada en calle Antonio San Miguel N°443 de la ciudad de Osorno, deduce querella infraccional en contra del proveedor Servicio Técnico Autosorno Ltda., del giro de su denominación, Rut 79.864.170-0, representado por su gerente general, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don Charlie Orick Jorge Stevenson Scheuch, ignoro profesión u oficio, e ignoro cédula de identidad, ambos domiciliados en calle Ejercito N°553, de la ciudad de Osorno, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación expone: Que, con fecha 16 de enero del año en curso, concurrió a la sucursal ubicada en calle Ejercito N°553 de la ciudad de Osorno, para realizar una reparación a su aire acondicionado de su jeep Nissan Qashqai placa patente FTXW.55, donde le señalaron que se debían desmontar ya que podría ser producto de basura al interior del filtro del aire acondicionado y que la reparación costaba cerca de \$100.000.- por lo que decidió ver alguna opción de otros precios. Posteriormente, precedió a salir fuera del taller mecánico y luego de abrir la puerta para dirigirse a su auto que se encontraba estacionado en dependencias de la sucursal, resbaló en la terraza que está ubicada en la salida, cayó sobre la loza antes de llegar a la escalera (adjunta fotografías del lugar) producto de lo cual tuvo múltiples lesiones, y fracturas del brazo izquierdo y esquinco del brazo derecho. Luego de ocurrido el accidente, trabajadores de la empresa la ayudaron a levantar, pero en ningún momento tomaron las precauciones respecto de una persona que sufre accidente grave, como el que le ocurrió, ni menos la llevaron al servicio de urgencia. Luego de la caída que sufrió, tuvo que ir por su propia cuenta al hospital con todo el dolor de su cuerpo, y esperar más de 8 horas para ser atendida. Que, según consta en el dato de urgencia DAU N°801004046, que acompaña en esta presentación, le diagnosticaron Fractura de la Epífisis Inferior del Radio, de pronóstico grave, quedando con medicamentos que allí se señalan. Además, al día siguiente, se le realizó un escáner de los dos brazos y posteriormente una resonancia magnética del codo izquierdo donde señala que existe un leve derrame articular, contusión ósea en el aspecto anterior de la cabeza radial y bursitis bicipito- radial, por ello estuvo dos semanas con yeso y dos semanas con cabestrillos. Producto de lo señalado

latín m. 98

anteriormente debió comenzar a hacer sesiones de kinesiológicas, comenzando con fisioterapia y kinesioterapia motora de codo derecho, y luego del codo izquierdo, desde febrero del año en curso, a la fecha, según certificado que se acompaña en este acto-, que sigue con mucho dolor y cada uno de los días del mes, por ello se señala "dolor EVA:7, limitación de codo en 35 grados, lo cual limita el funcionamiento de sus actividades. Que continua con tratamiento kinésico 3 veces por semana y controles médicos periódicos, radiografías y scanner de codo izquierdo". Producto de la caída y de acuerdo a la documentación médica que se acompaña en este acto, debe realizarse una operación para recuperarse definitivamente de la lesión del brazo izquierdo producida por el accidente de marras, al cual supera los \$4.000.000.- aproximadamente, según documentos que acompaña en esta presentación. Que por lo demás, y según se señalará en el otrosí siguiente de esta presentación, también existe un daño moral asociado, ya que por parte de la empresa no ha habido ninguna intención de repararle los perjuicios, ni menos ha existido alguna llamada para saber sobre su estado de salud, es más, posteriormente, tuvo que llevar definitivamente su vehículo para hacer la mantención y lejos de cobrar por los servicios ni siquiera preguntaron cómo se encontraba producto de la caída, por las deficientes normas de seguridad que tiene su empresa, que por lo demás, ocurrió, única y especialmente por la caída que sufrió en la empresa demandada debiendo ir a kinesiólogo casi todos los días, sintiendo además un dolor en el brazo, lo cual le lleva a estar limitada en situaciones tan cotidianas como vestirse, alimentarse, dormir y trasladarse y no tenido la misma movilidad de antes, impidiéndole incluso poder buscar trabajo, además de tener que tomar medicamentos a diario. En cuanto al derecho, la conducta de la denunciada constituye una abierta infracción al artículo 12, 23, y siguientes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo tanto, solicita se sirva tener por interpuesta querella infraccional en contra del proveedor SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LTDA., representada por su gerente general don CHALIE ORICK JORGE STEVENSON SCHEUCH, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19496

CUARTO: Que, don Rubén Eduardo Gonzalez González, abogado por su representado Servicio Técnico Autosorno Limitada, viene en contestar querella por infracción a la Ley 19.496 de Protección al Consumidor, interpuesta por doña Anny Camino Hunter, en base a los hechos ocurridos con fecha 16 de enero del 2018, solicitando desde ya su completo rechazo en base a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho que expone: La querellante en su libelo, narra los hechos ocurridos el día 16 de enero del 2018 en dependencias del Servicio Técnico Autosorno ubicado en calle Ejército N° 553 de la ciudad de Osorno. Señala lo ocurrido e inmediatamente lo que ocurrió después, pero, lo que no señala es como realmente sucedieron los hechos: Efectivamente la querellante asistió el día 16 de enero del 2018 al recinto de Servicio Técnico Autosorno, de calle Ejército N°553, de

esta ciudad, con el objeto de consultar por el valor de la reparación de su vehículo. Posteriormente la querellante, hace abandono el recinto, cruzando la puerta de aluminio, ubicándose en el descanso de la escalera de acceso, siendo en ese instante cuando en circunstancias de que la querellante se encontraba hablando con una trabajadora, siguió caminando dando la espalda a las escaleras, no percatándose el fin del descanso y el inicio de los peldaños, girando muy tarde para estar de frente a los escalones, cayendo desde el descanso hasta el suelo. Luego de ocurrido el accidente, trabajadores se acercaron rápidamente a prestarle auxilio, procurando no moverla inmediatamente hasta que fuera seguro levantarla, una vez de pie, se le se le consultó como se sentía, se le acompañó, se le aplicó hielo local en la cara y brazo, que eran las partes del cuerpo que indicó le dolían, así como también se le ofreció el traslado al hospital o recinto de salud que ella prefiriera, sin embargo, la querellante se negó a la ayudas señalando que ya había llamado alguien que la iría a buscar. Transcurridos seis días del accidente, el 22 de enero, la querellante llega nuevamente al recinto para ingresar su automóvil reparación, donde se le consultó nuevamente sobre su diagnóstico y evolución en sus lesiones, no manifestando intención alguna de querer hablar con algún representante de la empresa sobre lo ocurrido, o solicitar algún tipo de ayuda. Por último, que la querellante no tuvo contacto alguno con la empresa hasta ahora. En cuanto al derecho, señala los artículo 1 12 y 23 de la Ley 19.496, los cuales supuestamente había infringido su representada, por tanto sería responsable por las consecuencia de su accidente, sin embargo, del examen de las disposiciones citadas y los hechos narrados tanto en la querella como en este libelo, creemos importante puntualizar que en ningún casos el Servicio Técnico Autosorno Limitada, tiene una responsabilidad como proveedor con la querellante por el accidente que lamentablemente sufrió toda vez que dicho evento fue totalmente ajeno al servicio que no se prestó, correspondiente a la reparación del vehículo. En este sentido, es importante entender que la circunstancia de la querellante haya sufrido una caída cuando hizo abandono del recinto, no dice relación alguna con el acto de consumo que jamás se materializó, sino más bien constituye un caso fortuito, en que su representada no tiene responsabilidad, ya que las circunstancias que rodearon el accidente en relación con las medidas de seguridad de parte de la empresa, toda vez que la escalera de acceso en cuestion no representa peligro ni riesgo alguno para favorecer el consumo seguro de los clientes que hacen ingreso o egreso del local, sino más bien, dice relacion con la falta de cuidado y atención de la querellante en su transitar por el recinto resultando evidente que si una persona avanza hacia una escalera dándole la espalda ello constituye un riesgo de caída, pero de ninguna manera es una acción que pueda ser atribuible a faltas de medidas de seguridad de parte de la empresa. Hay que entender, que el accidente ocurrió el 16 de enero en dependencias de su representada tiene como única causal, la imprudencia y falta de cuidado de parte de la querellante en su desplazamiento, situación que no tiene ninguna relación con una negligencia o falta de seguridad de parte de

su representada. Cabe hacer presente que su representada se encuentra situada en el recinto donde ocurrieron los hechos desde el año 1993, contando con la misma escalera de acceso desde esa data, la cual, desde antes del accidente, hasta la fecha, tiene un piso de piedra pizarra antideslizante que otorga una superficie rugosa a fin de evitar que alguien resbale así como también un descanso de una superficie aproximada de 5,5 metros, vale decir, de un tamaño más que suficientes para hacer un ingreso seguro al recinto, contando además con peldaños que tienen una huella de 30 cm., y una contrahuella no mayor a 20 cm., todos de tramos rectos, tal como lo indica la normativa al respecto. Es así, que, en estos 25 años en que lleva funcionado el recinto ubicado en calle Ejército N°553 de Osorno, y con flujo aproximado de 50 personas diarias (entre trabajadores y usuarios) jamás había ocurrido un accidente de caída en las escaleras de acceso, hasta el día 16 de enero, accidente, que como demostraremos en el curso del juicio, tuvo como único motivo, la falta de cuidado y atención de la querellante en transitar, exponiéndose imprudentemente a sufrir su caída. Por último, señala que el legislador ha sido claro, y ha establecido como requisito para la reparación del consumidor afectado, un incumplimiento en cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, entendiéndose por tal, (conforme norma legal ya citada), las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios, a consumidores, por la que se cobre precio o tarifa. Así las cosas, y, por tanto, apegándonos estrictamente a lo preceptuado por la ley, es posible concluir que su representada no tiene vínculo jurídico alguno con la querellante, toda vez, que el día del accidente no hubo una prestación de servicio, tal como la misma querellante afirma en su libelo ya que finalmente desistió de reparar su vehículo en el taller de la querellada. En conclusión, sin perjuicios que su representada es un proveedor de bienes y servicios, ha quedado claro que, no le prestó servicio alguno a la querellante el día en que sufrió el accidente, no existió acto de consumo, por lo tanto, no es procedente que se les impute una infracción a las normas de la Ley 19.496 y mucho menos se les exija la aplicación de lo dispuesto en el artículo 23 de la mencionada ley. Por lo demás, no se ha infringido la Ley 19.496, por cuanto en la especie, se está en presencia de un accidente, de un caso fortuito, del cual ninguna responsabilidad legal tiene su representada, haciendo presente por último que la responsabilidad es siempre personal, no existiendo en concreto responsabilidad por el hecho ajeno

QUINTO: Que la cuestión controvertida para los efectos de la configuración de la infracción a la Ley 19.496 y que se ha centrado en primer término, en determinar si existe relación de consumidor a proveedor entre la querellante de autos, doña Anny Camino Hunter, con la querellada Servicio Técnico Autosorno Limitada, y en segundo término, es determinar, si las razones entregadas por ambas partes para la ocurrencia del accidente ocurrido a la querellante, constituyeron una fuerza mayor o caso fortuito, que exime de

responsabilidad al querellado Servicio Técnico Autosorno Ltda, o si el accidente que sufrió la querellante obedeció a un problema de falta de seguridad del proveedor al entregar un bien o servicio.

SEXTO: Que, en cuanto al primera controversia, esto es, si existe relación de consumidor a proveedor entre la querellante de autos, doña Anny Camino Hunter, con la querellada Servicio Técnico Autosorno Limitada, este sentenciador estima que si bien, no hubo un acto de consumo de un bien o servicio como lo exige la ley, si se encuentra reconocido por ambas partes que una fue a contratar un servicio específico que la otra habitualmente entrega, considerándose suficientes esto para concluir que, si existe relación entre ambos de un consumidor con un proveedor.

SEPTIMO: Que, en cuanto a la segunda controversia, esto es, si las razones entregadas por ambas partes para la ocurrencia del accidente ocurrido a la querellante, constituyeron una fuerza mayor o caso fortuito, que exime de responsabilidad al querellado Servicio Técnico Autosorno Ltda, o si el accidente que sufrió la querellante obedeció a un problema de falta de seguridad del proveedor al entregar un bien o servicio, resulta claro y probado, a juicio de este sentenciador, que el día y hora de los hechos, la querellante sufrió un accidente en el recinto donde se ubica el proveedor, lo cual, sin embargo, no constituye por si solo, ni hace responsable automáticamente a este último del evento acaecido.

OCTAVO: Que no existiendo controversia en cuanto a existir relación de consumidor a proveedor entre el querellante de autos, doña Anny Camino Hunter, con la querellada Servicio Técnico Autosorno, la decisión final se debe centrar en que si el accidente ocurrido a la querellante, el día y hora señalado, constituyeron una fuerza mayor o caso fortuito, que exime de responsabilidad al querellado Servicio Técnico Autosorno Ltda, o si el accidente que sufrió la querellante obedeció a un problema de falta de seguridad del proveedor al entregar un bien o servicio.

NOVENO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras d) y e), 4, 12, 16 letra d), 20 letra c), 21, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, considerándose documentos acompañados de fojas 1 a 15, 45 a 64, más testimonial de fojas 66 a 72, absoluciones de fojas 81 y 84, resulta claro y probado, a juicio de este sentenciador, que el día y hora de los hechos, la querellante sufrió un accidente en el recinto donde se ubica el proveedor, lo cual, sin embargo, no constituye por si solo, ni hace responsable automáticamente a este último del evento acaecido.

DECIMO: Que no habiéndose probado exactamente, como el proveedor ha infringido la ley 19.496, específicamente el artículo 23, de ese precepto legal, el cual señala que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”, en concreto, cuál

habría sido su actuar negligente o cuales habrían sido las fallas en la seguridad del servicio prestado, que lo hagan directamente responsable del accidente sufrido por la querellante y no pudiendo establecerse de manera fehaciente que la caída sufrida por la querellante, haya sido responsabilidad del querellado Servicio Técnico Autosorno Ltda, ya que la prueba ofrecida no es del todo suficiente para acreditar lo anterior, se ha llegado a la conclusión, que el exclusivo responsable del accidente es la querellante doña Anny Camino Hunter, por lo cual no se dará lugar a la acción infraccional de fojas 16 y siguientes de autos, absolviéndose a Servicio Técnico Autosorno Ltda, como infractora de lo dispuesto en artículo y artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de doña Anny Camino Hunter.

III.- EN LO REFERENTE A LA DEMANDA CIVIL.

UNDECIMO: Que a fojas 16 y siguientes, doña Anny Camino Hunter, labores de hogar, domiciliada en calle Antonio San Miguel N°443 de la ciudad de Osorno, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor Servicio Técnico Autosorno Ltda., del giro de su denominación, Rut 79.864.170-0, representado por su gerente general, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, don Charlie Orick Jorge Stevenson Scheuch, ignoro profesión u oficio, e ignoro cédula de identidad, ambos domiciliados en calle Ejército N°553, de la ciudad de Osorno, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación expone: En virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos y hace propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de esta presentación. Sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos y latamente explicados en la querella de autos, le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales. Reclama por concepto de daño material la suma de \$4.604.010.- que abarcan los gastos médicos en que ha incurrido, además de la operación que debe realizarse de acuerdo documentos que acompaña en este acto y como daño moral reclama la suma de \$5.000. 000.-. Por tanto, y de acuerdo a las normas legales pertinentes solicita a US se sirva tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

DUODECIMO: Que a fojas 41, don Ruben Eduardo Gonzalez González, abogado por su representado Servicio Técnico Autosorno Limitada, viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Anny Camino Hunter por la suma de \$9.604.010.- o en subsidio lo que VS estime conforme a derecho, solicitando desde ya su completo rechazo en base a lo siguiente: Primeramente, es importante señalar que la actora en parte alguna de su libelo ha fundado su relación contractual para con su representada, luego que ha sido enfática en señalar, que el día del accidente desistió de contratar el servicio de reparación de su vehículo, por tanto es evidente que el acto de consumo jamás se materializó. Alega la demandante por concepto de daño material a la suma de

\$4.604.010.- indicando que debe realizarse una operación que cuesta más de cuatro millones de pesos, acompañado al respecto un presupuesto médico y un desglose de honorarios médicos. Al efecto, es importante recordar que el daño material recae sobre el patrimonio de la persona que lo sufre, implicando una disminución del mismo, entendiéndose que hay un empobrecimiento real y efectivo del patrimonio, sin embargo, en este caso, no ha habido un desembolso de parte de la demandante, que haya implicado el detrimento patrimonial de cuatro millones de pesos, toda vez que estamos frente a un presupuesto, y no a una factura o una boleta que acredite un gasto realmente asumido por la demandante. Es importante hacer hincapié en este punto, ya que existen otros antecedentes que desconocemos, y que son importante como, por ejemplo, si la demandante tiene previsión, o seguros médicos complementarios y que deben ser considerados, ya que influyen claramente en el valor de los gastos médicos complementarios incurridos y de la operación a la cual supuestamente debe someterse la demandante. En consecuencia, la demandante al reclamar sobre el daño patrimonial, debe considerar el detrimento patrimonial realmente sufrido, y no el eventual gasto en el que podría incurrir, lo que resulta contrario a la idea de reparación del daño efectivamente causado. Por otra parte, hay que hacer presente que, tratándose del daño moral, la demandante deberá al igual que los otros perjuicios, acreditarlos. En efecto, como la ley no ha señalado que los daños morales se presumen, entonces el daño moral no escapa a la regla general sentada por el propio legislador señalado en el artículo 1698. La doctrina señala que el daño moral debe probarse en cuanto a su existencia, consistencia y monto. En definitiva, la sensación que deja la querella y demanda de perjuicios, es que se pretende lucrar y ejercer abusivamente del derecho a las acciones que contempla la ley del consumidor, porque aun, cuando llegara a existir algún tipo de infracción, los montos pretendidos por la actora son absolutamente desproporcionados, porque en verdad la actora no está pretendiendo "dar a cada cual lo suyo", lo anterior, en conformidad con lo que establece el artículo 2314 del Código Civil; y el inciso final del artículo 50 de la Ley 19.496. Por tanto, se solicita se sirva tener por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta, negándola en todos sus partes con expresa condenación en costas

DECIMOTERCERO: Que, no habiéndose dado lugar a la acción infraccional de lo principal de la presentación de fojas 16 y siguientes, no corresponde emitir pronunciamiento respecto a la demanda civil que derivaría de los mismos hechos reclamados en lo infraccional, considerándose que, entre el daño material, y daño moral demandado, no existe relación de causa a efecto con los hechos infraccionales y el perjuicio que ello le ocasionó al demandante civil, deberá rechazarse la demanda civil en todos los aspectos reclamados.

DECIMOCUARTO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

- A. **NO HA LUGAR** a la acción infraccional de lo principal de fojas 16 y siguientes, interpuesta por doña **ANNY CAMINO HUNTER**, chilena, labores de hogar, en contra de **SERVICIO TECNICO AUTOSORNO LTDA.**
- B. **NO HA LUGAR** a la demanda civil indemnización de perjuicios del otrosí primero de fojas 16 y siguientes, interpuesta por doña **ANNY CAMINO HUNTER**, chilena, chilena, labores de hogar, en contra de **SERVICIO TECNICO AUTOSORNO LTDA**, negándose lugar a lo reclamado por daño material y daño moral por no haber sido acreditado en juicio.
- C. No ha lugar, sin costas, a las tachas deducidas a fojas 70 y 71.
- D. Cada parte pagara sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N°6608-18

Pronunciada por don **RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Víctor Matus Triviño, Secretario Subrogante.

