

**1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT**

00268

PUERTO MONTT, siete de agosto del dos mil diecinueve.-

Notifico a Ud. que en la causa rol N° 1195-2017, copia fiel a su original del fallo de fojas 202 a 227.

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	8/8/2019
HORA	10:30
QUIÉN RECIBE	

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIA TITULAR

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL



Actuaria: JANET TEJEDA CHAVOL e-mail: janet.tejeda@puertomontt.cl ó teléfono: (65) 2 261415

**1° JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUERTO MONTT**

ROL N° 1195-2017

FRANQUEO CONVENIDO
Resolución Exenta N°7 -1982
Santiago - 12

**SR. (A)
SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor)
CALLE JOSÉ MANUEL BALMACEDA N°241.
PUERTO MONTT**

PUERTO MONTT, ocho de mayo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 1, rola parte policial 86 de Carabineros de Chile de fecha 06.02.2017.

A fojas 8, declaración indagatoria de **GRECE NIKLITSCHK SERON**.

A fojas 12 y 13, rola escrito que contiene versiones de los hechos de **ALEXIS GONZALES**, jefe de turno y **ANA OROZCO**, gerente general itinerante.

A fojas 14, declaración indagatoria de **Ana Orozco Núñez**.

A fojas 16 y siguientes, **Fuad Miguel Lazcani Arriagada**, en representación de **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA**, Ingeniero, ambos con domicilio para estos efectos en calle Antonio Varas 525 de esta ciudad, interpone querrela infraccional en contra del proveedor **HOTEL MANQUEHUE DE PUERTO MONTT SpA**, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, **Ana Elena Orozco Núñez**, ambos domiciliados en calle Seminario 652 de la ciudad de Puerto Montt, fundado en que mi representado contrato los servicios hoteleros del Hotel Manquehue de esta ciudad a través de la página Booking.com, en donde el prestador del servicio ofrecía un servicio de altísimo estándar de calidad y seguridad con las más modernas instalaciones de la ciudad.

Previo a la contratación de los servicios, mi representado Investigó en el sitio web y llamo telefónicamente al hotel ya que viajaría a la ciudad de Puerto Montt a pasar unos días de descanso y disfrutar una grata estadía en el Hotel, les señalo que viajaría junto a su señora, sus dos hijos y su madre, a lo que respondieron que contaban con todas las instalaciones más modernas y seguras para una grata estadía y que no se preocupara por nada, lo que no le pareció extraño dada la supuesta calidad del Hotel Maquehueque, reflejaba en el servicio ofrecido y el alto costo de los mismos, todo plasmado en su publicidad y páginas web. De este modo, confiado en el servicio ofrecido, mi representado solicito 2 habitaciones contiguas 612 y 613, por tres noches, del 03 al 06 de febrero del año 2017.

Que, durante el día domingo 05, la madre de mi representado, Mariana Pinna Zurita de 73 años de edad, quien se alojaba en la habitación 613 y que luego de una visita a la piscina del Hotel, al salir de la ducha de su habitación y por no contar la ducha ni la salida de esta con ninguna protección antideslizante ni tampoco algún elemento de seguridad ni aviso de peligro o instrucción al respecto, de ningún tipo, sufrió una caída de espalda, por lo que le provoco diversas lesiones que se probaran y un corte en la cabeza que significo puntos y oportunamente.

Ante la urgencia de lo acaecido, mi representado dio cuenta inmediatamente al personal del hotel vía teléfono a la recepción, solicitando se aplicara algún protocolo de emergencia o se prestara ayuda



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

1195/17

WILHELMO VAGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

médica inmediata, a lo menos de primeros auxilios, empero mi representado que no recibió respuesta a ni ayuda alguna, de parte del proveedor del servicio, acto seguido mi representado solicito el traslado inmediato de su madre a un centro asistencial ya que su madre sufría mucho dolor y sangrado lo que resultaba de extrema gravedad dada su avanzada edad, agrava la falta de servicio la declaración de la gerente del hotel rolante en autos en que señala "asumo que no fue nada grave" condición que no debió haber calificado a priori y esperar que mi representado se quedara conforme y tranquilo con la sola apreciación de una persona sin los conocimientos necesarios al efecto.

El Hotel no presto ayuda de primeros auxilios, no contaban con botiquín, no contaba con paramédico ni mucho menos con servicio de transporte y lo que es peor aún solo intento por medio de su personal bajarle el perfil a la emergencia evitando un escándalo, en directo perjuicio del cliente, lo que en este caso no era lo procedente sino que prestar ayuda efectiva al cliente.

Por lo anterior y ante la gravedad de lo acaecido siendo un profesional del área de la salud quien debía calificar la gravedad de la caída y las lesiones y no un recepcionista ni encargado de un Hotel mi representado decidió trasladar personalmente a su madre hasta el centro asistencial de urgencias más cercano, siendo este la Clínica Universitaria de esta ciudad donde por lo demás tal como se probara oportunamente y consta de los documentos acompañados, mi representado tuvo que costear todos los gastos médicos sin ninguna ayuda de parte del Hotel

Para finalizar y como corolario de lo anterior señalar que el hotel no está preparado para atención de niños y de tercera edad y menos preparado para afrontar situaciones de emergencias no se presentó ni aplico protocolo de seguridad habla por sí solo de un ambiente no seguro lo que dista enormemente del servicio ofrecido contratado y cancelado por parte de mi representado. Luego, es evidente la falta de servicio por parte del Hotel Manquehue de Puerto Montt así como la infracción a las normas que establecen los derechos del consumidor lo que causó graves daños a la persona de la madre de mi representado.

El derecho: Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a los artículos 3 letra b y d, 23 y de la Ley 19.496.

En la misma calidad en que comparece, deduce demanda civil de indemnización por daños y perjuicios, señalando que los hechos referidos me han causado los siguientes perjuicios:

1.- Daño Emergente:

Demando la suma de \$1.000.000.- que corresponden a lo pagado en el hotel, más los gastos médicos de atención a la madre de mi representado y traslados, todo lo que se probara oportunamente

3.- Daño Moral:

Demando por concepto de daño moral la suma de

\$5.000.000



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 119.571

MARCELO SCHNEIDER VARGAS
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

El derecho: Letra e) del artículo 3º de la Ley N°19.496. Asimismo, fundo la presente demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de esta presentación.

En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demando, asciende a la suma de \$ 6.000.000, o la suma que SS. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

A fojas 22, rola registro clínico 119646-1, de fecha 05.02.2017 de Clínica Universitaria de Puerto Montt.

A fojas 23 y siguientes, rola pago efectuado por servicios médicos Clínica Universitaria de Puerto Montt.

A fojas 26 y siguientes, comprobante de pago Hotel Manquehue.

A fojas 28 y siguiente, boleta de farmacia Ahumada y receta médica.

A fojas 29, rola receta médica.

A fojas 45 y siguientes, Roberto Iván Castro Navarro, en representación de **HOTEL MANQUEHUE SPA.**, contesta querrela infraccional y demanda civil, solicitando su rechazo, con costas, fundado en que esta parte niega y controvierte todos y cada uno de los hechos relatados en su libelo acusatorio de la parte contraria.

Mi representada no ha cometido infracción alguna, y de conformidad a ello no tiene responsabilidad alguna tanto en el accidente que se investiga como en sus consecuencias y menos en sus perjuicios. Ha dado cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones con el demandante respecto a la contratación de los servicios hoteleros, toda vez que le proveyó de las habitaciones en los días, por los montos y en las condiciones contratadas.

Mi representada es una empresa del rubro hotelero con años de experiencia y de gran prestigio, bien posicionada tanto respecto de clientes nacionales y extranjeros, prueba de ello es su alta demanda, buenas calificaciones y comentarios en los sitios especializados y en las tan citadas actuales redes sociales. En este contexto de entregar un excelente servicio, siendo la presente la primera denuncia que tiene respecto al supuesto de no otorgar un buen servicio y ser denunciada por alguna infracción a la ley del consumidor debemos detenernos en analizar en que consiste la referida denuncia.

Se le imputa a mi representada ser responsable del accidente, y por ello infractora de la ley del consumidor, que habría sufrido Mariana Pinna Zurita, quien no ha comparecido ante VS. ni personal ni por mandatario, de 73 años, en el baño de la habitación 613, según señala textual la querrela de autos: "al salir de la ducha de su habitación y por no contar la ducha ni la salida de esta con ninguna Protección antideslizante ni tampoco algún elemento de seguridad ni aviso de peligro o instrucción al respecto de ningún tipo".



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195-17

MARILU SCHNEEF VIGUERA
SECRETARÍA TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Debemos disentir y contradecir al querellante en cuanto el Hotel Manquehue Puerto Montt, cuenta con todas las certificaciones, permisos y autorizaciones en sus instalaciones, tanto legales administrativas y municipales para funcionar. Razón por la cual los baños de sus habitaciones cumplen con todas las normas de higiene y seguridad a que lo obliga el ordenamiento jurídico de nuestro país.

Se hace presente que el baño de la habitación 613, cuenta en su ducha de un receptáculo cuadrado con ondulaciones y textura antideslizante de fibra de vidrio en su piso, con puerta transparente abatible, barra de seguridad para apoyarse, sin ninguna filtración al resto del piso del baño, evacuando el agua en el resumidero de la propia ducha.

Además, la habitación contaba con diversas toallas para cuerpo, pelo, manos y piso, éste último VS. es el que se utiliza, como en todas los hoteles del mundo, para colocar en el piso a la salida de la ducha. No se puede y por ello no existe en ningún hotel la obligación de colocar otra superficie antideslizante fuera de la toalla de piso que se encontraba en la habitación, ya que antideslizantes de goma son antihigiénicos y prohibidos por ello.

No se puede pretender imputar responsabilidad a mi representada por la caída de una persona que negligentemente se baña y se cae, ya sea porque no se secó correctamente, esto es, salió mojada de la ducha, no coloco la toalla de piso y resbalo o como se puede colegir del tenor de la querrela de la contraria que Mariana Pinna Zurita, por su edad y/o condición de salud, necesitaba alguna asistencia especial para bañarse.

Lo anterior, esto es asistencia especial, de manera alguna puede ser obligación de mi representada de asistir a una persona para bañarla, secarla, etc., ya que si esa era la idea del querellante, debió contratar alguna enfermera o apoyo médico especial para Mariana Pinna Zurita que la acompañara en sus actividades.

Sin perjuicio de que como relate, la caída de la pasajera no fue producto de culpa o negligencia de mi representada, por ello no se tiene responsabilidad ni ha cometido infracción alguna, recibida en recepción el aviso del accidente se llevó a efecto el protocolo de seguridad y asistencia, subiendo inmediatamente el gerente de turno, y la supervisora de habitaciones quienes ofrecieron la ayuda y asistencia necesaria de primeros auxilios y conversaron con la Sra. Pinna Zurita, quien les relató el accidente y les manifestó que se encontraba bien, insistiendo el personal del hotel si llamaban una ambulancia o la trasladaban a un centro asistencial.

El querellante, que se encontraba en la piscina del hotel, llegó con posterioridad declinando la ayuda ofrecida y optó por trasladarla personalmente a un centro asistencial.

Posteriormente la gerente del hotel llamó al teléfono del celular del querellante para saber el estado de la Sra. Pinna, quien le comunicó que después de la atención médica recibida se trasladaron a Puerto Varas a pasear, retornando al Hotel después de las 23.00 horas,



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195-17

MARLU SCHNEEF INGUERA
SECRETARIA NOTITULAR
1195-17

momento en el cual se le explicó los protocolos y procedimientos del Hotel y que los baños y duchas cuentan con todas las medidas de seguridad, persistiendo el querellante en su molestia e intención de demandar de perseguir una indemnización en dinero.

Corresponde al demandante probar el dolo o culpa en la conducta de mi representado en el caso que quisiere cobrar los perjuicios de la manera que los ha demandado, esto es, que mi parte se encuentre incumpliendo las obligaciones que le impone el contrato o la ley. A la parte demandante corresponde acreditar la existencia de dichas obligaciones y de su incumplimiento.

Mi representado ha dado cabal cumplimiento a las obligaciones que le imponía el Contrato de Servicios hoteleros y la ley. Por consiguiente de manera alguna se podrá condenar al pago de indemnización y/o multa por Ley del Consumidor.

Como sucede en la responsabilidad médica, para el establecimiento si hay vicios, fallas o defectos se deberá analizar en relación con los criterios del correcto actuar en la profesión, que constituyen la denominada *Lex Artis*, estos usos normativos pueden servir para determinar deberes de cuidado, y se expresan frecuentemente en buenas prácticas profesionales. Las cuales como se ha relatado ha practicado mi representada en cuanto a las condiciones de las duchas y baños y el protocolo de asistencia y seguridad con posterioridad al accidente.

No existe en autos relación causal e imputabilidad a mi parte en cuanto a los perjuicios demandados.

Los eventuales daños que pudiere haber sufrido el actor no se deben a hecho imputable o culpa o dolo imputable a mi parte, y de los supuestos daños morales no se encuentran acreditados ni de manera alguna desarrollados en la querella infraccional ni en la demanda civil.

Además el querellante infraccional y demandante civil carece de legitimación activa para accionar y demandarlos, ya que no es la persona que sufrió el accidente, Mariana Pinna Zurita, ni ha acreditado mandato o personería para hacerlo, inclusive tampoco debidamente ha acreditado el parentesco que alega.

Niego y controvierto todos los requisitos que configuran la responsabilidad que se le atribuye, por lo que el actor deberá probar la concurrencia de todos ellos, indicando que mi parte dio cumpliendo en todo las normativas.

No existencia de los daños demandados: controvierto la existencia de los daños emergentes y morales reclamados.

En subsidio, exceso de avalúo: la suma reclamada por el actor es absolutamente excesiva y desproporcionada, el precio de la *molestia* o *sufrimiento*, que *tampoco ha invocado en su demanda*, que ha calificado de daño moral en la suma de 6 millones de pesos, es latamente superior a los daños materiales que dice haber sufrido.

Por lo mismo, la avaluación de los daños que eventualmente deban indemnizarse deberá fijarse muy por debajo de las sumas



PUERTO MONTT,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195/14

07 AGO. 2019

MARLÚ SCHLEEF FIGUERA
SECRETARIO TITULAR
PUEBLO DE POLICIA LOCAL

reclamadas, conforme se determine en el proceso, y que en el caso de los eventuales daños patrimoniales no debe superar la cantidad de cuatrocientos mil pesos, y los eventuales daños morales la cantidad de \$50.000.- pesos, o las sumas menores por dicho conceptos que fije conforme el mérito del proceso VS. pero siempre por debajo de las sumas demandadas.

Finalmente, es necesario probar que el daño producido fue causado por la conducta infraccional, pues de lo contrario no habrá relación de causalidad que justifique el deber de reparar.

A fojas 49 y siguientes, rola manual de servicio.

A fojas 55, rola informe de radiografía de columna.

A fojas 58 y siguientes, rola procedimiento de emergencia.

A fojas 60, rola pantallazos de consulta de reserva.

A fojas 60 y 62, rola detalle de cuenta de pasajero.

A fojas 64 a 71, rolan set de fotografías del baño de habitación del hotel.

A fojas 72 y 73, comprobante de pago de patente municipal.

A fojas 74 y siguientes, a la hora decretada en autos se lleva a efecto comparendo, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su abogado **Grece Yennifer Niklitsschek Serón** y con la asistencia de la representante de parte querellada y demandada civil **Ana Helena Orozco Núñez**, representada por su abogado **Roberto Castro Navarro**. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar todo lo señalado en la querrela y demanda civil en todas sus partes y con costas. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito, la que se adjuntó a autos.

Llamada las partes a conciliación esta no se produce.

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:

1. Hechos y circunstancias materia de la querrela.
2. Daños y perjuicios ocasionados al demandante civil.
3. Relación causal entre los hechos materia de la querrela y los daños objeto del juicio.

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE

CIVIL. Prueba Documental: Ratifica los documentos ya ha acompañados en autos como parte integrante de la prueba y acompaña los ya individualizados anteriormente

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA

CIVIL

DOCUMENTAL

Esta parte acompaña con citación los documentos ya individualizados anteriormente:

A fojas 80, la parte querellada y demandada civil objeta documento denominado Manual de Servicio Hotel Manquehue, por falta de autenticidad, esto es, falsedad absoluta, ya que no fue otorgado ni suscrito por su parte.



07 AGO. 2019
PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195-17

SECRETARÍA
Tº JUZGADO DE POLICIA LOCAL

A fojas 81, la parte actora objeta los documentos "copia de declaración de Alexis González, Ana Orozco y las 8 fotografías que corresponden al baño y ducha de la habitación 213, por ser inexactos, falsos, y emana de la misma parte que lo presenta, por lo que no consta su veracidad e integridad

A fojas 91, pliego de posiciones que deberá responder Ana Orozco Núñez.

A fojas 93, certifica que Pablo Rodrigo Serón Gallardo se desempeña como administrativo en Notaría de Lebby Barría.

A fojas 94 y siguientes, acta y certificado de impresión de página web de Manual de Servicio.

A fojas 105, **ABSOLUCIÓN DE POSICIONES DE ANA ELENA OROZCO NÚÑEZ**, al tenor de posiciones de fojas 91. En lo que interesa señala que es efectivo que es Gerente General del Hotel, pero ese día estaba a cargo Alexis Gonzalez, le prestaron ayuda al afectado los empleados del Hotel, como Alexis Gonzalez, Gerente de Turno y Marisol, Jefa de Habitaciones, se le ofreció ambulancia o taxi y el recepcionista, Leonardo, junto conmigo le hicimos seguimiento al caso. El pasajero no quiso ambulancia, llamé a las 16:30 a la afectada.

A fojas 126, **PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL**

Comparece **PATRICIO ANDRES CISTERNAS FUENTES**, RUT 16.157.806-1, casado, estudiante de derecho, domiciliado en Capitán Avalos N° 3581, Puerto Montt, quien legalmente juramentado expone:

Al testigo se le pregunto ¿Si en alguna oportunidad ha trabajado con el colega FUAD MIGUEL LAZCANI ARRIAGADA? .El testigo respondió que sí y se le pregunto además ¿si se le había revocado el mandato de fecha 17/02/2017, otorgado ante el notario público de Temuco JORQUE ELIAS TADRES HALES que consta a fojas 3 y siguientes de autos. El testigo respondió que no se le había revocado. Lo tacho por la causal del artículo 358 n° 6 del Código de Procedimiento Civil, que son aquellos testigos inhábiles para declarar, toda vez que carecen de la debida imparcialidad necesaria para deponer sobre los hechos investigados en este pleito, por tener interés directo e incluso indirecto. Resulta claro y evidente que un apoderado de la demandante civil y querellante y quien también ha trabajado para el abogado patrocinante de la presente causa carece a todas luces de la evidente imparcialidad para declarar como testigo, ya que lo hace más bien como la parte querellante y demandante en atención al citado mandato judicial que consta en autos ya referido que señala "que en el desempeño del mandato el mandatario podrá representar a su mandante en forma conjunta con don PATRICIO ANDRES CISTERNA FUENTES, todos del mismo domicilio, en todos los juicios o gestiones judiciales, contenciosas o voluntarias en que tenga interés actualmente o lo tuviere en lo sucesivo ante cualquier tribunal de orden judicial...".Por tanto solicito que se acoja la tacha y no se reciba la declaración del testigo, con costas.



07 AGO. 2019

PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 11.857/19

Handwritten signature and official stamp of the 1st Judge of the Local Police of Puerto Montt. The stamp includes the text "SECRETARÍA DE JUSTICIA" and "1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL".

El tribunal provee traslado, evacuando el traslado conferido el actor señala que se opone a la tacha por cuanto si bien aparece en el mandato el nombre de don PATRICIO CISTERNA este nunca ha actuado como apoderado de la presente causa, ni tampoco como parte, jamás se ha hecho presentación alguna ante este tribunal. Que ni siquiera hicieran presumir su calidad de parte o a apoderado en la misma, por lo tanto, no puede ser considerado como señala el colega como parte o apoderado en la presente causa y ante la exposición de la causal señalada por la contraparte en la especie, no se configura la causal legal para la tacha.

El tribunal reservara la resolución de la tacha para la sentencia definitiva y tomara la declaración al testigo.

Conocí al señor JAVIER OLHARAY, en la Urgencia de la Clínica Universitaria el 05 de febrero de este año, un día domingo, lo recuerdo porque yo salí de vacaciones de verano el día martes 07, yo fui a dejar a una tía a urgencia que sufrió una caída, lo conocí en la espera de la urgencia, conversamos y me conto que era de Temuco y se estaba hospedando en el Hotel Manquehue de Puerto Montt, andaba con su familia de vacaciones en la zona y que su mamá se había caído en la ducha de la habitación del hotel, lo que era evidente ya que ella llegó sangrando en la cabeza y en la ropa tenía manchas de sangre, era una mujer mayor, al parecer al caerse se había golpeado con un artefacto de baño, yo la vi ingresar a la clínica, le abrí la puerta. Él estaba muy molesto porque dijo que el hotel no le había prestado ayuda y no existían medidas de seguridad y no había plan de emergencia en caso de accidente. Me dijo que en ese momento ni siquiera lo habían llamado del hotel, estaba molesto ya que le ofrecieron un taxi para llevar a su mamá a la clínica y el prefirió llevarla el mismo en su auto por ser más rápido y seguro.

Yo la vi llegar en la entrada de la clínica en un jeep plomo y la ayudaron a bajar, yo estaba en la puerta por eso vi todo, bajo del jeep un hombre adulto con una mujer que después supe que era su señora quienes ayudaron a salir del auto a la anciana que se quejaba y se veía que había tenido un accidente ya que la sangre era evidente y le abrí la puerta. No vi ninguna persona del hotel en la urgencia. Yo no vi a la señora anciana después de la atención en la clínica. El andaba con toda su familia en la clínica, venía con su señora, dos niños y la anciana, venía por 25 días de vacaciones al sur y habían empezado por Puerto Montt y que iban a tener que volverse a Temuco, ya que tenía que hacer scanner y radiografías y los scanner no estaban disponibles en la clínica. El solo llevaba dos días en Puerto Montt, era su segundo día y tenía que regresar por el accidente a Temuco y no iban a poder continuar con sus vacaciones, ya que querían recorrer el sur. Él estaba molesto porque exigió que se le exhibieran protocolos de urgencia y que se le llamara a una ambulancia y no tuvo respuesta. El hotel no llamo urgencia me conto sino que trataron de resolverlo ellos bajando el perfil.

Yo acompañe a mi tía a la clínica, MARGOT FUENTE MENDOSA, y vive en camino El Aguila, comuna de Hualqui, Concepción. Yo la acompañe porque sufrió una caída en el brazo, iba también con mi madre.



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
 CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
 HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1188-19

MARILYN SCHLIEF VIGUERA
 SECRETARIA TITULAR
 1.º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Yo maneje para llevar a mi tía a la clínica y espere en la sala de urgencia, yo creo que estuve entre las 12:30 y 2 de la tarde aproximadamente. Yo no vi la ficha clínica de la anciana. No vi cuando la atendía, ya que las atenciones lo hacen los médicos en privado.

Antes de retirarme le ofrecí a Javier lo que necesitara, me refiero si necesitara a un testigos de los hechos en específico incluso en ese momento me pidió si le podía recomendar a un abogado ya que yo le conté que era estudiante de derecho.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL

Comparece don **ALEXIS ANDRES GONZALEZ LEVI**, RUT 17.297.344-2, soltero, empleado, domiciliado en la Concepción N°43, Poblacion Anef, Puerto Montt, quien previamente juramentado expone:

Yo trabajo para el Hotel Manquehue, soy encargado de mantención, yo accedí a venir, me preguntaron en el hotel si podía venir, la señora ANA OROZCO. Lo tacha conforme al artículo 358 N° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, lo tacho por ser dependiente del hotel trabaja para el como jefe de mantención y la persona que solicito su declaración era la gerente general del hotel, por lo que también trabajaba para ella.

El tribunal provee traslado.

Esta parte evacuando el traslado conferido solicita el rechazo de la tacha, toda vez que estas se refieren a las denominadas inhabilidades o tachas relativas, razón por la cual su señoría deberá resolver su apreciación y ponderación de acuerdo a las reglas de la lógica y máximas de la experiencia por las cuales no necesariamente las circunstancia que el testigo trabaje para mi representada le resta validez a su declaración, ya que como podrá apreciar su señoría, es un testigo presencial de los hechos del pleito, percibió por medio de sus sentidos los hechos, estuvo en el lugar y es de gran importancia en definitiva para el debido conocimiento de los hechos su declaración ya que la pudo apreciar en forma directa, por tanto ruego a Us. rechazar la tacha y tomar la declaración del testigo.

El 5/02/2017, eran alrededor de las 12.30 aproximadamente recibo un llamado con urgencia desde recepción que un huésped se había caído, me demoro 5 minutos en llegar a la habitación, al llegar ella no estaba en la habitación ya se había salido a la clínica. Yo me demore porque estaba lejos del lugar haciendo un trabajo en el piso menos 3 del hotel.

En estos casos nos guiamos por un plan o manual escrito que tiene el hotel, en este caso el huésped llama a recepción, de ahí se llama al gerente en turno que ese día era yo y se actúa. Primero el recepcionista evalúa la situación y le ofrece ambulancia o clínica más cercana dependiendo de la gravedad. En este caso el recepcionista le pregunto por lo sucedido y el solo pidió la clínica más cercana, él le señalo la Universitaria. Posteriormente después a las 3 de la tarde fui a la habitación acompañado de la persona encargada del restaurant Amado



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 11.957/17

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIA JUDICIAL
11.957/17

Torres, una señora los atiende le preguntamos cómo estaba la persona que tuvo el accidente y ella nos dice que le dolía la cabeza y preguntamos si necesitaba algo y Amado le ofrece una sopa o algo de alimento y ella nos dijo que no lo preocupáramos que solo le dolía la cabeza.

Eran dos habitaciones, la persona mayor estaba con su nieto cuando la fuimos a visitar, cuando terminamos de hablar aparece su hijo de la habitación continua y él nos dice que porque no le habíamos tomado atención a lo sucedido y yo le digo todo lo señalado anteriormente. Más tarde llamo a la gerente del hotel como a las 5 de la tarde, para comunicarle lo sucedido y ella se dirige al hotel y solicita hablar con el hijo de la señora accidentada, desde recepción la llaman pero no estaban en el hotel, la esperamos hasta 10:30 de la noche, a esa hora llegaron y la gerente conversan con el hijo, yo no sé de lo conversaron. Yo tengo entendido que la señora se cayó saliendo de la ducha, no sé si fue dentro o afuera. Yo fui a ver el baño y este se encontraba sin filtración de agua, lo mismo que la habitación.

La persona que subió a ver a la señora, la supervisora de piso, MARISOL HERNANDEZ, ella llevo yo creo en un 1 minutos o dos porque estaba cerca de la habitación. Ella le pregunto cómo estaba pero yo desconozco lo que conversaron.

Yo vi a la señora cuando volvió de la clínica ya que fui a su habitación, yo no le vi parche en la cabeza, ni sangre.

Yo llame a la gerente del Hotel cuando termine de conversar con su hijo, entre las 3:30 y 4 de la tarde y a las 5 de la tarde ingreso la gerente al hotel.

Cuando la gerente no lo encontró en su habitación lo llamo a su celular él contesta que estaba en Puerto Varas, con su madre.

Exhibido al testigo las fotografías de fojas 64 a 71, señala que corresponden a la habitación de la señora accidentada, esa es la ducha y baño de la habitación, no se ve fuga de agua y la ducha es con puertas. La superficie de la ducha es ondulada no liza, lo que impide que se resbale la persona. La toalla de fojas 65, son toallas de piso para la salida de la ducha que impiden que la persona se resbale.

Exhibida a fojas 13, la declaración de ANA OROZCO, en la declaración dice a las 4:30 recibió la llamada, yo digo que fue entre las 3:30 y 4 de la tarde la llamada a la gerente.

Exhibido al testigo el registro clínico de fojas 22, se le señala que en el registro se indica, que ella tuvo curación de heridas y puntos. El señala que no vio parche ni herida en la cabeza de la señora.

Exhibida la foto de fojas 68, se le pregunta si la ducha o baño tiene antideslizante. La ducha es acanalada lo que impide que se resbale la persona y la toalla en el piso del baño actúa como antideslizante. Exhibida fotografía a fojas 70, corresponde a la habitación donde estuvo la señora del accidente. Cuando fui a la habitación de la señora a ver el estado de la habitación, la toalla no estaba en el suelo, ya que yo ingreso cuando no está el huésped y la persona que asea la habitación la deja



07 AGO. 2019

PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1185/A

MARILU SCHIEFF VIGNERA
SECRETARIA TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

colgada la toalla y la persona que se ducha debe ponerla en el suelo a continuación de la ducha que es su uso correcto de la toalla.

En el hotel no hay explicación del uso correcto de la toalla como antideslizante.

Ese día yo estaba de gerente de turno y mi función es revisar el hotel y comencé en el menos tres revisando equipos. Yo no llegue artiro a la habitación de la señora accidentada por un tema de ascensores, yo uso el uso exclusivo del personal, hay 2 ascensores más y uno de montacargas. El ascensor estaba ocupado, ya que lo utiliza todo el personal. No puedo utilizar los otros ascensores ya que era temporada alta y son de uso exclusivo de huéspedes, yo tampoco lo utilizo en caso de emergencia los ascensores de los huéspedes. Solo por el tema de ascensores no llegue a tiempo de la habitación.

La gerente del hotel nollego antes porque yo la llame a las 15:30. Yo no la llame antes porque no dimensione la gravedad de los hechos y solo la llame después que vi a la señora accidentada.

Yo como gerente de turno debo avisar al gerente general en caso de un accidente. Yo no llame a los servicios de urgencia en mi calidad de gerente de turno. Yo como gerente de turno cuando fui a la habitación de la persona accidentada no le pregunte por la ficha medica ni los gastos que tuvo. En mi calidad de gerente de turno, yo no le ofrecí ayuda en gastos médicos o exámenes o adicional, ya que a mí no me corresponde, solo a la gerente general le corresponde. No sé si le ofreció alguna ayuda la gerente general. A mí me a tocado hacer 5 veces gerente de turno.

Exhibido documento de fojas 95 a 104, señala que no lo conoce.

Comparece don **ALEJANDRO AMADO TORRES DIAZ**, RUT 13.820.902-4, soltero, supervisor de restaurant Hotel Manquehue, domiciliado en Palena N° 375, Lintz, Puerto Montt, quien legalmente juramentado expone:

¿Cuál es su domicilio laboral? R: Seminario 252, Hotel Manquehue, ¿Quién le solicito su declaración en este juicio? R: El hotel.

Vengo a interponer la tacha del artículo 358 N° 4 Y 5 del Código de Procedimiento Civil, por ser dependiente de la parte que lo presenta y por ser dependiente de la persona que solicita su testimonio, por lo que solicito que se acoja la tacha opuesta.

El tribunal confiere traslado.

Esta parte evacuando el traslado conferido solicita el rechazo de la tacha, toda vez que estas se refieren a las denominadas inhabilidades o tachas relativas, razón por la cual su señoría deberá resolver su apreciación y ponderación de acuerdo a las reglas de la lógica y máximas de la experiencia por las cuales no necesariamente las circunstancia que el testigo trabaje para mi representada le resta validez a su declaración, ya que como podrá apreciar su señoría es un testigo presencial de los hechos del pleito, percibió por medio de sus sentidos los hechos, estuvo en el lugar y es de gran importancia en definitiva para el debido conocimiento de los hechos su declaración ya que la pudo apreciar



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195/17

MARILÚ SCHLEER VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
JULGADO DE POLICIA LOCAL

en forma directa, por tanto ruego a US. rechazar la tachá y tomar la declaración del testigo.

El tribunal tomara su declaración y reservara la resolución de la tachá para la sentencia definitiva.

El 05.02.2017, me entere que una huésped del hotel había sufrido una caída o resbalo alrededor de las 11:30 Am, yo me entere porque avisaron a recepción y recepción se comunicó con la ama de llaves en turno MARISOL HERNANDEZ, quien se comunicó con el gerente en turno Alexis González, en ese momento el hijo de la señora ya estaba en recepción informando los hechos, primero llamaron al gerente de turno y luego a mí para ver si la señora se quería servir algo de comida o líquido, yo subí con el gerente en turno a la habitación, tocamos la puerta y ella nos abrió, quien estaba con su nieto que tenía alrededor de uno 8 a 10 años, le ofrecí algo para comer o compresa helada por el golpe, pero ella me dijo que no quería nada, que estaba bien y gracias por la atención. Yo solo la vi de frente, ella estaba de pies y me señalo con la mano que se había golpeado la cabeza, yo no le vi la herida ya que estaba de frente. Luego salió su hijo de la habitación del lado, lo que me llamo la atención que el hijo no estaba tan preocupado de su madre sino más bien de la plata, ya que dijo ustedes no saben cuánto le va a costar lo dijo tanto en la recepción como en la habitación. Luego se le informo a la Gerente del Hotel ANA OROZCO, cuando la señora Ana trato de comunicarse con él ellos ya andaban en Puerto Varas viendo a un familiar y regresaron más tarde. Mi turno termino a las 16:00, sé que doña ANA lo espero hasta tarde para conversar.

Recibida la llamada del huésped, subió a su habitación doña MARISOL HERNANDEZ a los cinco minutos, y ella le ofreció si necesitaba algo para comer o bebestible, más almohadas o transporte para derivarla algún lado y la señora dijo que gracias ya que estaba bien. Luego Marisol bajo y dijo todo lo que le ofreció.

Yo vi bien a la señora.

Yo me entere porque su hijo estaba en recepción y yo estaba ahí en mi oficina y el alzo la voz y ahí salí a ver y escuchar lo sucedido.

Alexis se ubicó por radio y yo también escuche eso, ya que yo estaba a esa hora en recepción, a las 11:30. Yo subí con Alexis como alrededor de las 11:40, después que llego Marisol.

La señora me atendió en su habitación alrededor de las 11:40.

Se le leyó la declaración de fojas 129,130 y 131 y respondió:

Yo no recuerdo el horario exacto pero pienso que fue el que yo he dicho. Yo pienso que el horario que declaro el gerente de turno don ALEXI GONZALEZ es el efectivo y no el que declare yo ahora. Yo estoy claro que acompañe a don Alexis a la habitación de la señora pero no en cuanto al horario. Yo no me fije si tenía alguna herida o parche, pero eso fue a las tres de la tarde.

Al testigo se le lee el Registro clínico de la clínica Universitaria fojas 22, de fecha 05.02.2017.



07 AGO. 2019
PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195717

MARILÚ SCHLIEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Señala como hora de llegada las 13:27 minutos, donde se atiende al huésped accidentada y dice que se le realiza puntos de suturas.

Él dice que se tratan de comunicar con la huésped a las 12:30 horas y que estos señalan que se encuentran en Puerto Varas paseando y según la ficha de la clínica ellos estarían en la sala de espera de la clínica y no paseando, donde fueron atendidos a las 13:27 horas y con término de la atención a las 14:15 horas, donde la huésped accidentada regresa al hotel y es conctada por el gerente de turno según declaración de este mismo que rola a fojas 129 y siguientes de auto, donde señala que constata a la huésped accidentada a las 15:00 horas, hecho que solicitado por este abogado al testigo que fue a las 15:00 y que anteriormente se equivocó en los horarios.

No recuerdo a qué hora tomamos contacto telefónico con la huésped después del accidente sucedido. Por tanto estaría herrado eso que dije a las 12:30. Yo no escuche ni vi cuando la gerente en turno llamó a la huésped cuando estaba en Puerto Varas, yo supe de esa llamada al otro día. Yo no sé si en el hotel existe un protocolo o procedimiento a seguir en caso de accidente, lo único que tengo son los números de emergías y camillas en caso de accidente.

No hay paramédico o enfermera en el hotel. No hay un servicio de paramédico, enfermera contratada por el hotel en caso de accidente, solo contamos con un servicio de ambulancia que lo llamamos en caso de accidente, no sé si es contratado por el hotel pero siempre lo llamamos en estos casos de accidente, no recuerdo si pertenece a una entidad clínica. Yo no sé si se llamó la ambulancia ese día.

Exhibido el manual de servicio de hotel Manquehue de fojas 95 a 104, el testigo dice no lo conoce, que quizás esta pero no lo he visto.

La señora que primero subió fue MARISOL HERNANDEZ, subrogante de la titular de piso doña CECILIA DIAZ. Doña Cecilia no estaba ese día. No sé porque llamaron a ella primero y no al gerente de turno tras el accidente.

A fojas 154y siguientes y 166, oficios respuesta de clínica Puerto Montt, Universitaria, Hospital Base y Clínica Puerto Varas, dando cuenta no tener información sobre el accidente.

A fojas 169, Informe Pericial.

A fojas 187 vuelta, autos para fallo.

A fojas 188, legislación relacionada.

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS

PRIMERO: A fojas 80, la parte querella y demandada civil objeta el documento Manual de Servicio Hotel Manquehue, acompañado con citación por la contraria, por falta de autenticidad, esto es, falsedad absoluta ya que dicho documento no fue otorgado ni suscrito por mi representada como supuestamente se le atribuye.

La parte contraria no evacúa el traslado, el que se tiene por evacuado en este acto, en rebeldía del actor.

SEGUNDO: Que, siendo las objeciones de derecho estricto, se debe señalar precisamente la causal y los hechos que la constituyen,



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 11.957-17

MARILÚ SCHLEIF VIGUERA
SECRETARÍA TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

vale decir, en la manera que se configura la falta de integridad o falsedad, que son las causales de objeción, cuestión que no se ha efectuado, ya que el denunciado no señala en que radicaría la falta de autenticidad e integridad ni rindieron prueba alguna para acreditar tales fundamentos, solo plantean que no fue otorgado ni suscrito por su representada, cuestión que se apreciará y valorará a la luz del examen del documento en particular y en relación a las otras piezas del proceso, lo que es privativo del Juez de la instancia, hecho que constituye razón para desestimar la objeción deducida.

TERCERO: A fojas 81, la parte actora objeta los documentos "copia de declaración de Alexis González, Ana Orozco y las 8 fotografías que corresponden al baño y ducha de la habitación 213, por ser inexactos, falsos, y emana de la misma parte que lo presenta, por lo que no consta su veracidad e integridad

La parte actora no contesta el traslado, el que se da por evacuado en este acto en rebeldía del querellado.

CUARTO: Que, siendo las objeciones de derecho estricto, se debe señalar precisamente la causal y los hechos que la constituyen, vale decir, en la manera que se configura la falta de integridad o falsedad, que son las causales de objeción, cuestión que no se ha efectuado, ya que el denunciado no señala en que radicaría la falta de autenticidad e integridad ni rindieron prueba alguna para acreditar tales fundamentos, solo lo plantean como una duda, señalando además que emanan de la parte que los presenta, por lo cual las objeciones serán desechadas. Que, en todo caso, de autos aparece que la parte, con la objeción deducida, pretendía más que nada atacar el valor probatorio de tales instrumentos, lo que es privativo del Juez de la instancia, hecho que constituye otra razón más para desestimar la objeción deducida.

EN CUANTO A LAS TACHAS DE TESTIGOS

QUINTO: A fojas 126, la parte querellada y demandada civil tacha al testigo de la contraria **PATRICIO ANDRES CISTERNAS FUENTES**, al que se le pregunto ¿Si en alguna oportunidad ha trabajado con el colega Fuad Miguel Lazcani Arriagada?, y ¿si se le había revocado el mandato de fecha 17/02/2017, otorgado ante el notario público de Temuco JORQUE ELIAS TADRES HALES que consta a fojas 3 y siguientes de autos. El testigo respondió que sí trabaja con el abogado y que no se le había revocado el mandato. Lo tacho por la causal del artículo 358 n° 6 del Código de Procedimiento Civil, que son aquellos testigos inhábiles para declarar, toda vez que carecen de la debida imparcialidad necesaria para deponer sobre los hechos investigados en este pleito, por tener interés directo e incluso indirecto. Resulta claro y evidente que un apoderado de la demandante civil y querellante y quien también ha trabajado para el abogado patrocinante de la presente causa, carece a todas luces de la evidente imparcialidad para declarar como testigo, ya que lo hace más bien como parte querellante y demandante en atención al citado mandato judicial que consta en autos ya referido, que señala: "que en el desempeño del mandato el mandatario podrá representar a su



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1185-19

SECRETARIO TITULAR
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

mandante en forma conjunta con don PATRICIO ANDRES CISTERNA FUENTES, todos del mismo domicilio, en todos los juicios o gestiones judiciales, contenciosas o voluntarias en que tenga interés actualmente o lo tuviere en lo sucesivo ante cualquier tribunal de orden judicial...".

Evacuando el traslado conferido, el actor señala que se opone a la tacha por cuanto si bien aparece en el mandato el nombre de PATRICIO CISTERNA este nunca ha actuado como apoderado de la presente causa, ni tampoco como parte, jamás se ha hecho presentación alguna ante este tribunal. Que, ni siquiera hicieran presumir su calidad de parte o a apoderado en la misma, por lo tanto, no puede ser considerado, como señala el colega, como parte o apoderado en la presente causa y ante la exposición de la causal señalada por la contraparte en la especie no se configura la causal legal para la tacha.

SEXTO: Se desechará la tacha opuesta, en cuanto en el presente procedimiento y conforme lo señala el artículo 14 de la ley 18.287, se habilita al juez a apreciar la prueba y los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, debiendo apreciar, por tanto, el mérito y valor de los medios de prueba conforme a las normas de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, fundando así la sentencia, cuestión que se opone al sistema legal o tasado que sustenta la impugnación de testigos por la falta de imparcialidad motivado por situaciones objetivas que define el propio legislador. En efecto, la jurisprudencia de los tribunales de fondo ha sido variada en este tema, más aún por la carencia de casación de sentencias que unifique los diversos criterios, lo que ha hecho que, en esta materia, las resoluciones sean diversas y contradictorias entre uno y otro juzgado del ramo. Sin embargo ello, este magistrado estima que el derecho es un ente dinámico, que evoluciona junto a las instituciones y requerimientos sociales, perdiendo a veces la vinculación con la idea que el legislador tenía a la vista al promulgarla, adecuándose a los requerimientos sociales del momento, siendo la tendencia actual el darle al juez mayores facultades valorativas de la prueba que se le presenta, libertad que se ve limitada por la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, razonamientos que debe necesariamente plasmarse en la sentencia, motivándola y cumpliendo con el principio constitucional del debido proceso. Así las cosas, las únicas directrices objetivas a las cuales se debe atener el juez al examinar la prueba son, los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, dejando a la sana crítica la valoración de las probanzas. En este sentido van las reformas contenidas en el proceso penal, laboral y familiar, como asimismo en los proyectos del nuevo Código de Procedimiento Procesal Civil, en general todo el sistema judicial adjetivo en nuestro ordenamiento jurídico. Siendo éste el criterio del juzgador, la tacha de testigo se rechazará.

SEPTIMO: El actor, a fojas 129, tacha al testigo de la contraparte **ALEXIS ANDRES GONZALEZ LEVI**, ya que señaló: Yo trabajo para el Hotel Manquehue, soy encargado de mantenimiento, yo



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 11.25-17

MARILÚ SCHNEIDER VIGUERA
SECRETARÍA TITULAR
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

accedí a venir, me preguntaron en el hotel si podía venir, la señora ANA OROZCO. Lo tacha conforme al artículo 358 N° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, lo tacho por ser dependiente del hotel trabaja para el como jefe de mantención y la persona que solicito su declaración era la gerente general del hotel, por lo que también trabajaba para ella.

Esta parte evacuando el traslado conferido solicita el rechazo de la tacha, toda vez que estas se refieren a las denominadas inhabilidades o tachas relativas, razón por la cual su señoría deberá resolver su apreciación y ponderación de acuerdo a las reglas de la lógica y máximas de la experiencia por las cuales no necesariamente las circunstancias que el testigo trabaje para mi representada le resta validez a su declaración, ya que como podrá apreciar su señoría es un testigo presencial de los hechos del pleito, percibió por medio de sus sentidos los hechos, estuvo en el lugar y es de gran importancia en definitiva para el debido conocimiento de los hechos su declaración ya que la pudo apreciar en forma directa, por tanto ruego a Us. rechazar la tacha y tomar la declaración del testigo.

El actor, a fojas 134, tacha al testigo de la contraria **ALEJANDRO AMADO TORRES DIAZ**, ya que al testigo se le pregunto: ¿Cuál es su domicilio laboral y quien le solicito su declaración en este juicio? Respondiendo Seminario 252, Hotel Manquehue, siendo el quien lo solicitó.

Interponer la tacha del artículo 358 N° 4 Y 5 del Código de Procedimiento Civil, por ser dependiente de la parte que lo presenta y por ser dependiente de la persona que solicita su testimonio, por lo que solicito que se acoja la tacha opuesta.

Esta parte evacuando el traslado conferido solicita el rechazo de la tacha, toda vez que estas se refieren a las denominadas inhabilidades o tachas relativas, razón por la cual su señoría deberá resolver su apreciación y ponderación de acuerdo a las reglas de la lógica y máximas de la experiencia por las cuales no necesariamente las circunstancias que el testigo trabaje para mi representada le resta validez a su declaración, ya que como podrá apreciar su señoría es un testigo presencial de los hechos del pleito, percibió por medio de sus sentidos los hechos, estuvo en el lugar y es de gran importancia en definitiva para el debido conocimiento de los hechos su declaración ya que la pudo apreciar en forma directa, por tanto ruego a US. rechazar la tacha y tomar la declaración del testigo.

OCTAVO: Que, el tribunal desechará las tachas opuestas, en cuanto en el presente procedimiento y conforme lo señala el artículo 14 de la ley 18.287, se habilita al juez a apreciar la prueba y los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, debiendo apreciar, por tanto, el mérito y valor de los medios de prueba conforme a las normas de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, fundando así la sentencia, cuestión que se opone al sistema legal o tasado que sustenta la impugnación de testigos por la falta de imparcialidad motivado por



07 AGO. 2019
PUERTO MONTT,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195-11

MARILÚ SCHLEEF VIOLETA
SECRETARIA TITULAR
FISCALIA DE POLICIA LEGAL

situaciones objetivas que define el propio legislador. En efecto, la jurisprudencia de los tribunales de fondo ha sido variada en este tema, más aún por la carencia de casación de sentencias que unifique los diversos criterios, lo que ha hecho que, en esta materia, las resoluciones sean diversas y contradictorias entre uno y otro juzgado del ramo. Sin embargo ello, este magistrado estima que el derecho es un ente dinámico, que evoluciona junto a las instituciones y requerimientos sociales, perdiendo a veces la vinculación con la idea que el legislador tenía a la vista al promulgarla, adecuándose a los requerimientos sociales del momento, siendo la tendencia actual el darle al juez mayores facultades valorativas de la prueba que se le presenta, libertad que se ve limitada por la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, razonamientos que debe necesariamente plasmarse en la sentencia, motivándola y cumpliendo con el principio constitucional del debido proceso. Así las cosas, las únicas directrices objetivas a las cuales se debe atener el juez al examinar la prueba son, los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, dejando a la sana crítica la valoración de las probanzas. En este sentido van las reformas contenidas en el proceso penal, laboral y familiar, como asimismo en los proyectos del nuevo Código de Procedimiento Procesal Civil, en general todo el sistema judicial adjetivo en nuestro ordenamiento jurídico. Siendo éste el criterio del juzgador, las tachas de testigo se rechazarán.

EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA

NOVENO: A fojas 45 y siguientes, **Roberto Iván Castro Navarro**, en representación de **HOTEL MANQUEHUE SPA.**, deduce excepción de falta de legitimación activa del querellante infraccional y demandante civil para accionar y demandarlos, ya que no es la persona que sufrió el accidente, Mariana Pinna Zurita, ni ha acreditado mandato o personería para hacerlo, inclusive tampoco debidamente ha acreditado el parentesco que alega.

Se desechara la presente excepción, toda vez que aparece en autos que el actor es el titular del contrato de servicios hoteleros, al ser éste quien contrató con el querellado, como aparece de los documentos de fojas 60 y siguientes, poseyendo la calidad de consumidor en los términos del número 1 del artículo 1 de la Ley 19.496. Derivado de lo anterior, es titular de las acciones que contempla esta ley, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren darse en relación al perjuicio propio, directo o por repercusión, que el actor solicite y pueda acreditar.

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

DÉCIMO: A fojas 16 y siguientes, **Fuad Miguel Lazcani Arriagada**, en representación de **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA**, interpone querrela infraccional en contra del proveedor **HOTEL MANQUEHUE DE PUERTO MONTT SpA**, representado por **Ana Elena Orozco Núñez**, fundado en que mi representado contrato los servicios hoteleros del Hotel Manquehue de esta ciudad a través de la página Booking.com, en donde el prestador del servicio ofrecía un servicio de



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195/17

MARILÚ SCHLEFF VIGUERA
SECRETARÍA TITULAR
F. J. P. / F. J. P.

altísimo estándar de calidad y seguridad con las más modernas instalaciones de la ciudad.

Previo a la contratación de los servicios, mi representado Investigó en el sitio web y llamo telefónicamente al hotel ya que viajaría a la ciudad de Puerto Montt a pasar unos días de descanso y disfrutar una grata estadía en el Hotel, les señalo que viajaría junto a su señora, sus dos hijos y su madre, a lo que respondieron que contaban con todas las instalaciones más modernas y seguras para una grata estadía y que no se preocupara por nada, lo que no le pareció extraño dada la supuesta calidad del Hotel Maquehue que, reflejaba en el servicio ofrecido y el alto costo de los mismos, todo plasmado en su publicidad y páginas web. De este modo, confiado en el servicio ofrecido, mi representado solicito 2 habitaciones contiguas 612 y 613, por tres noches, del 03 al 06 de febrero del año 2017.

Que, durante el día domingo 05, la madre de mi representado, Mariana Pinna Zurita de 73 años de edad, quien se alojaba en la habitación 613 y que luego de una visita a la piscina del Hotel, al salir de la ducha de su habitación y por no contar la ducha ni la salida de esta con ninguna protección antideslizante ni tampoco algún elemento de seguridad ni aviso de peligro o instrucción al respecto, de ningún tipo, sufrió una caída de espalda, por lo que le provoco diversas lesiones que se probaran y un corte en la cabeza que significo puntos y oportunamente.

Ante la urgencia de lo acaecido, mi representado dio cuenta inmediatamente al personal del hotel vía teléfono a la recepción, solicitando se aplicara algún protocolo de emergencia o se prestara ayuda médica inmediata, a lo menos de primeros auxilios, empero mi representado no recibió respuesta ni ayuda alguna de parte del proveedor del servicio. Acto seguido, mi representado solicito el traslado inmediato de su madre a un centro asistencial ya que su madre sufría mucho dolor y sangrado lo que resultaba de extrema gravedad dada su avanzada edad, agrava la falta de servicio la declaración de la gerente del hotel rolante en autos en que señala "asumo que no fue nada grave" condición que no debió haber calificado a priori y esperar que mi representado se quedara conforme y tranquilo con la sola apreciación de una persona sin los conocimientos necesarios al efecto.

El Hotel no presto ayuda de primeros auxilios, no contaban con botiquín, no contaba con paramédico ni mucho menos con servicio de transporte y lo que es peor aún solo intento por medio de su personal bajarle el perfil a la emergencia evitando un escándalo, en directo perjuicio del cliente, lo que en este caso no era lo procedente sino que prestar ayuda efectiva al cliente.

Por lo anterior y ante la gravedad de lo acaecido siendo un profesional del área de la salud quien debía calificar la gravedad de la caída y las lesiones y no un recepcionista ni encargado de un Hotel mi representado decidió trasladar personalmente a su madre hasta el centro asistencial de urgencias más cercano, siendo este la Clínica Universitaria de esta ciudad donde por lo demás tal como se probara oportunamente y



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1185-17

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
TRIBUNAL DE PRIMERA INSTANCIA

consta de los documentos acompañados, mi representado tuvo que costear todos los gastos médicos sin ninguna ayuda de parte del Hotel

Para finalizar y como corolario de lo anterior, señalar que el hotel no está preparado para atención de niños y de tercera edad y menos preparado para afrontar situaciones de emergencias no se presentó ni aplico protocolo de seguridad habla por sí solo de un ambiente no seguro lo que dista enormemente del servicio ofrecido contratado y cancelado por parte de mi representado. Luego, es evidente la falta de servicio por parte del Hotel Manquehue de Puerto Montt así como la infracción a las normas que establecen los derechos del consumidor lo que causó graves daños a la persona de la madre de mi representado.

El derecho: Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a los artículos 3 letra b y d, 23 y de la Ley 19.496.

DECIMO: A fojas 45 y siguientes, **Roberto Iván Castro Navarro**, en representación de **HOTEL MANQUEHUE SPA.**, contesta querrela infraccional y demanda civil, solicitando su rechazo, con costas, fundado en que esta parte niega y controvierte todos y cada uno de los hechos relatados en su libelo acusatorio de la parte contraria. Su representada no ha cometido infracción alguna, y de conformidad a ello no tiene responsabilidad alguna tanto en el accidente que se investiga como en sus consecuencias y menos en sus perjuicios. Ha dado cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones con el demandante respecto a la contratación de los servicios hoteleros, toda vez que le proveyó de las habitaciones en los días, por los montos y en las condiciones contratadas.

Se le imputa a mi representada ser responsable del accidente, y por ello infractora de la ley del consumidor, que habría sufrido Mariana Pinna Zurita, quien no ha comparecido ante VS. ni personal ni por mandatario, de 73 años, en el baño de la habitación 613, según señala textual la querrela de autos: "al salir de la ducha de su habitación y por no contar la ducha ni la salida de esta con ninguna protección antideslizante ni tampoco algún elemento de seguridad ni aviso de peligro o instrucción al respecto de ningún tipo".

Debemos disentir y contradecir al querellante en cuanto el Hotel Manquehue Puerto Montt, cuenta con todas las certificaciones, permisos y autorizaciones en sus instalaciones, tanto legales administrativas y municipales para funcionar. Razón por la cual, los baños de sus habitaciones cumplen con todas las normas de higiene y seguridad a que lo obliga el ordenamiento jurídico de nuestro país.

Se hace presente que el baño de la habitación 613, cuenta en su ducha de un receptáculo cuadrado con ondulaciones y textura antideslizante de fibra de vidrio en su piso, con puerta transparente abatible, barra de seguridad para apoyarse, sin ninguna filtración al resto del piso del baño, evacuando el agua en el resumidero de la propia ducha.

Además, la habitación contaba con diversas toallas para cuerpo, pelo, manos y piso, éste último VS. es el que se utiliza, como en



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 11.057/17

MANUELA VILLALBA
SECRETARÍA TITULAR
JUEGADO DE POLICIA LOCAL

todas los hoteles del mundo, para colocar en el piso a la salida de la ducha. No se puede y por ello no existe en ningún hotel, la obligación de colocar otra superficie antideslizante fuera de la toalla de piso que se encontraba en la habitación, ya que antideslizantes de goma son antihigiénicos y prohibidos por ello.

No se puede pretender imputar responsabilidad a mi representada por la caída de una persona que negligentemente se baña y se cae, ya sea porque no se secó correctamente, esto es, salió mojada de la ducha, no coloco la toalla de piso y resbalo o como se puede colegir del tenor de la querrela de la contraria, que Mariana Pinna Zurita, por su edad y/o condición de salud, necesitaba alguna asistencia especial para bañarse. Lo anterior, esto es asistencia especial, de manera alguna puede ser obligación de mi representada de asistir a una persona para bañarla, secarla, etc., ya que si esa era la idea del querellante, debió contratar alguna enfermera o apoyo médico especial para Mariana Pinna Zurita que la acompañara en sus actividades.

Sin perjuicio de que como relate, la caída de la pasajera no fue producto de culpa o negligencia de mi representada, por ello no se tiene responsabilidad ni ha cometido infracción alguna, recibida en recepción el aviso del accidente, se llevó a efecto el protocolo de seguridad y asistencia, subiendo inmediatamente el gerente de turno, y la supervisora de habitaciones, quienes ofrecieron la ayuda y asistencia necesaria de primeros auxilios y conversaron con la Sra. Pinna Zurita, quien les relató el accidente y les manifestó que se encontraba bien, insistiendo el personal del hotel si llamaban una ambulancia o la trasladaban a un centro asistencial.

El querellante, que se encontraba en la piscina del hotel, llegó con posterioridad, declinando la ayuda ofrecida y optó por trasladarla personalmente a un centro asistencial.

Posteriormente la gerente del hotel llamó al teléfono del celular del querellante para saber el estado de la Sra. Pinna, quien le comunicó que después de la atención médica recibida se trasladaron a Puerto Varas a pasear, retornando al Hotel después de las 23.00 horas, momento en el cual se le explicó los protocolos y procedimientos del Hotel y que los baños y duchas cuentan con todas las medidas de seguridad, persistiendo el querellante en su molestia e intención de demandar de perseguir una indemnización en dinero.

Corresponde al demandante probar el dolo o culpa en la conducta de mi representado en el caso que quisiere cobrar los perjuicios de la manera que los ha demandado, esto es, que mi parte se encuentre incumpliendo las obligaciones que le impone el contrato o la ley. A la parte demandante corresponde acreditar la existencia de dichas obligaciones y de su incumplimiento.

Como sucede en la responsabilidad médica, para el establecimiento si hay vicios, fallas o defectos se deberá analizar en relación con los criterios del correcto actuar en la profesión, que constituye la denominada *Lex Artis*, estos usos normativos pueden servir



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195/17

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN
SECRETARÍA TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

para determinar deberes de cuidado, y se expresan frecuentemente en buenas prácticas profesionales. Las cuales como se ha relatado ha practicado mi representada en cuanto a las condiciones de las duchas y baños y el protocolo de asistencia y seguridad con posterioridad al accidente.

No existe en autos relación causal e imputabilidad a mi parte en cuanto a los perjuicios demandados. Los eventuales daños que pudiere haber sufrido el actor no se deben a hecho imputable o culpa o dolo imputable a mi parte, y de los supuestos daños morales no se encuentran acreditados ni de manera alguna desarrollados en la querrela infraccional ni en la demanda civil.

Además el querellante infraccional y demandante civil carece de legitimación activa para accionar y demandarlos, ya que no es la persona que sufrió el accidente, Mariana Pinna Zurita, ni ha acreditado mandato o personería para hacerlo, inclusive tampoco debidamente ha acreditado el parentesco que alega.

Niego y controvierto todos los requisitos que configuran la responsabilidad que se le atribuye, por lo que el actor deberá probar la concurrencia de todos ellos, indicando que mi parte dio cumpliendo en todo las normativas.

DECIMO PRIMERO: Que, son hechos de la causa, que **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA** celebró un contrato de servicios de Hotelería con **HOTEL MANQUEHUE DE PUERTO MONTT SpA**, respecto de las habitaciones 612 y 613 por 3 noches entre los días 3 y 6 de febrero de 2017, para ser ocupado por su familia, entre otros, su madre, **Mariana Pinna Zurita**, de 73 años, quien se alojaba en la habitación 613. Que, durante el día domingo 05.02.2017, ésta última acusa, a través del actor, que por no contar la ducha y el piso del baño con ninguna protección antideslizante ni elemento de seguridad y/o aviso de peligro o instrucción, sufrió una caída de espalda, por lo que le provoco diversas lesiones y un corte en la cabeza. Que, ante la emergencia, el Hotel no adoptó ninguna medida eficaz ante la contingencia, aumentando así el dolor de la víctima.

La Litis se centra en determinar, en primer lugar, si existió el hecho descrito por el actor y, en caso de existir, si éste se produjo debido a falencias en el servicio por parte del proveedor, al mantener sus instalaciones deficientes, en estado de causar lesiones a los pasajeros; y en segundo lugar, en caso de existir el hecho, independiente de su causa, sí el hotel adoptó alguna medida eficaz ante la contingencia, al cual se encuentra obligado.

DECIMO SEGUNDO: Que, por los antecedentes que obran en autos y la relación dinámica de los hechos, el tribunal ha llegado a la convicción, en base a la valoración de la prueba y los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, que **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA** celebró un contrato de servicios de Hotelería con **HOTEL MANQUEHUE DE PUERTO MONTT SpA**, respecto de las habitaciones 612 y 613 por 3 noches, entre los días 3 y 6 de febrero de



PUERTO MONTE.

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195-17

07 AGO. 2019

CARLOS ANTONIO VIGNERA
CORREO ELECTRONICO
SECRETARÍA DE JUSTICIA LOCAL

2017, para ser ocupado por su familia, entre otros, su madre, **Mariana Pinna Zurita**, de 73 años, quien se alojó en la habitación 613. Que, durante el día domingo 05.02.2017 a las 12:00 horas aproximadamente, ésta última y debido a la no adopción de los resguardos del caso al mantener su cuerpo mojado y no utilizar la toalla de piso, resbaló en la sala de baño, golpeándose la cabeza, causándose un trauma cráneo encefálico leve con herida en cuello cabelludo, sin sangrado activo, sin pérdida de conciencia, ni otra sintomatología.

Del accidente **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA** dio aviso a la recepción, donde se le efectúan las preguntas del caso, concluyéndose la baja gravedad del hecho, ofreciéndole la ambulancia del SAMU, que demoraría debido a la calidad de las lesiones, indicándole ante la solicitud de éste, la ubicación de la Clínica Universitaria de Puerto Montt, donde en forma inmediata se trasladada, llegando a las 12:30 y es atendida 13:27, realizándole sepcia y antisepsia, bajo anestesia local, puntos de saturación, recetándole un antibiótico y calmante, dándose de alta.

Que, la conducta desplegada, respecto de **HOTEL MANQUEHUE DE PUERTO MONTT SpA.**, no constituye una infracción a la Ley 19.496, toda vez que, en principio, si bien existió el hecho de la caída y lesión, ella no tuvo su causa directa en infracción a la normativa de seguridad; y en segundo término, se prestó toda la ayuda necesaria a la persona accidentada, no significando la omisión de algún protocolo un aumento en el dolor de la víctima. En base a lo anterior, la querrela infraccional será rechazada.

DECIMO TERCERO: Que se ha llegado a tal conclusión del análisis de los antecedentes que constan en autos, elementos cuya carga necesariamente correspondían al actor quien denuncia la infracción y que aportó en forma escasa. En efecto, la parte actora **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA**, relata los hechos desde el punto de vista de un testigo de oídas respecto del accidente propiamente tal, obviando la declaración de la afectada, **Mariana Pinna Zurita**, cuestión que nos pudo haber aclarado aún más la secuencia de los hechos, pero en ningún caso puede significar ello un perjuicio para el contradictor y, respecto del informe pericial de fojas 169, su valor se encuentra limitado por la calidad de éste.

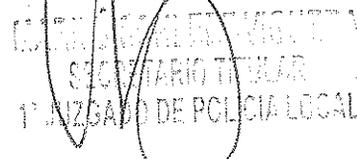
En efecto, y como primera cuestión, la pericia no se ejecuta en la habitación 613, sino en otra por encontrarse está ocupada. Se establece como base de análisis, la normativa establecida en el Decreto 194 de 1978 del Ministerio de Salud, Reglamento de Hoteles; Norma Chilena 2912-2012 Alojamiento Turístico, Hoteles, Requisitos para su calificación, y; 2760 sobre Clasificación, calificación y Terminología de los establecimientos de alojamiento turístico (acompañados a fojas 190 y siguientes), en los cuales, y respecto del equipamiento, mobiliario y suministro de los Baños, se establece como requisito, "piso antideslizante en tina y ducha", además de una toalla de piso para salida de tina y ducha. (4.3.2.3 letra j y l de la norma 2912-2012 y Anexo B.2 de la norma 2760).



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1189-17



Respecto del piso antideslizante, el perito señala que el lugar del accidente "se trata de cuarto de baño con revestimiento del tipo cerámico en paredes y piso que por sus características propias corresponden a superficies altamente resbaladizas al estar húmedas o mojadas, conforme a las fotografías aportadas por el Hotel se observa receptáculo de ducha que si bien posee un apoyo a la ducha, no contempla antideslizante en el piso de la ducha ni en la salida de la misma ..." Establece como causa del accidente, piso resbaladizo sin antideslizante en zonas de alta humedad.

No se encuentra claro si el perito equipara o confunde lo que es un piso antideslizante y una alfombrilla antideslizante, toda vez, que respecto de la segunda, no existe la obligatoriedad de utilizarla. La duda surge debido a que la normativa establece la obligatoriedad de un piso antideslizante, como concepto objetivo, es decir, con un COEFICIENTE DE FRICCIÓN (COF) adecuado.

En efecto, el Coeficiente de Rozamiento o fricción (COF) expresa la oposición al deslizamiento que ofrecen las superficies de dos cuerpos en contacto. Es un coeficiente adimensional. Usualmente se representa con la letra griega μ (mi). El Coeficiente de fricción estático se mide con un instrumento digital llamado "Slip Meter", y de acuerdo a los coeficientes dictados por OSHAS (*Occupational Health and Safety Assessment Series* o Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional), la que se refiere a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo, materializadas por British Standards Institution (BSI).¹

La fuerza de rozamiento entre dos cuerpos no depende del tamaño de la superficie de contacto entre los dos cuerpos, pero sí depende de cual sea la naturaleza de esa superficie de contacto, es decir, de que materiales la formen y si es más o menos rugosa. Dicha rugosidad la puede dar tanto la naturaleza de la materia de la cual se forme, o bien, de la cual se revista, mediante la aplicación de productos químicos existentes en el mercado, que aumentan en forma importante el coeficiente de fricción.

Así, en términos generales, una superficie con un CF de 0,5 o superior es seguro. Mientras mayor es el CF más seguro es su piso. Si la lectura es inferior a 0,5 UI, el piso es muy inseguro. ²³ En informe pericial no indaga en la materia.

En informe pericial de fojas 169, en el punto 5.2 señala el lugar del accidente: "sin antideslizantes ni dentro ni fuera de la ducha". En el punto 5.3 se señala "No se visualiza antideslizante al exterior de la ducha. En el punto 6.1. Lugar del accidente: Se trata de un cuarto de baño con revestimiento tipo cerámico en paredes y piso que por sus características propias corresponden a superficies altamente resbaladizas al estar húmedas o mojadas, conforme a las fotografías aportadas por el

¹ <http://hyperphysics.phy-astr.gsu.edu/hbasees/frict.html>

² <http://www.redalyc.org/pdf/1276/127612575010.pdf>

³ <https://kymyk.cl/coeficiente-de-friccion/>



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1185-17

MARCELO SORIANO V. GUERRA
SECRETARIO TITULAR
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT
POLICIA LOCAL

Hotel se observa receptáculo de ducha que si bien posee una apoyo de ducha, no contempla antideslizante en el piso de la ducha ni en la salida de la misma ...". En el punto 7.2, Existencia de una situación de peligro: Las condiciones del lugar del accidente corresponden a un baño con ducha de piso de material cerámico que por su composición es altamente resbaladizo lo que evidencia alto riesgo de peligro de caída al mismo nivel. Punto 7.5 Causas detectadas: Causas Inmediatas: Piso resbaladizo, sin antideslizante en zona de alta humedad...".

El informe carece de una metodología replicable, solo de aseveraciones sin sustento, sin haber efectuado las pruebas de campo o mediciones objetivas sobre el Coeficiente de Fricción, concluyendo erradamente, a nuestro entender, que los pisos son resbaladizos por el solo hecho de ser de cerámica, descartándose su uso en todo baño. Dicha afirmación pareciera ser errónea a la luz de la realidad, toda vez que la experiencia nos dice que la cerámica está presente en casi la totalidad de las salas de baño y los hoteles los ocupan casi en un 100%.

En dicha dirección, el actor acompaña, a fojas 73, la patente comercial del establecimiento, lo que implica el cumplimiento, para su funcionamiento, de toda la normativa exigida por las reparticiones sectoriales, llámese Dirección de Obras Municipales, Servicio de Salud, Institutos de prevención de accidentes, etc.

Asimismo, se descarta de plano las demás indicaciones establecidas por el perito en cuanto a anunciar los peligros de caídas y otros dentro del hotel, ya que ello es obligatorio para lugares de trabajo, no así para hoteles al no exigirlo la normativa del caso.

DECIMIO SEGUNDO: Una vez concluido que la caída no se debió a un hecho ilícito infraccional o infracción reglamentaria atribuible al querellado, debemos determinar si se prestó toda la ayuda necesaria a la persona accidentada, no significando la omisión de algún protocolo el aumento en el dolor de la víctima.

Del parte policial de fojas 1, se desprende que **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA**, se comunica con recepción a las 12:00 aproximadamente, anunciando la caída de **Mariana Pinna Zurita**. De las declaraciones de Alexis Andrés González Levi y Alejandro Amado Torres de fojas 129 y siguientes, se desprende que en recepción se le efectúan las preguntas del caso, ofreciéndole la ambulancia del SAMU, que demoraría, indicándole como centro médico más cercano la Clínica Universitaria de Puerto Montt. Siguiendo el protocolo, se avisa al ama de Llaves Marisol Hernandez y al Gerente de Turno (Alexis Andrés González), quien llega unos 5 minutos después, no encontrando a la señora Pinna, quien se había dirigido ya al nosocomio. La señora Pinna, según la declaración de Patricio Andrés Cisternas Fuentes, de fojas 126, llega a la clínica a las 12:30, ingresada a las 13:27 según ficha de fojas 22, atendida y curada, siendo dada de alta inmediatamente. Posteriormente, la señora Pinna es requerida por los directivos del Hotel respecto de su salud.

No se analizará la existencia de una posible infracción objetiva de los reglamentos, sino si dicha supuesta omisión aumentó el dolor de



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
 CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
 HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1195/17

MARISOL OLIVERA
 SECRETARIA LOCAL
 1° JUZG. DO DE POLICIA LOCAL

la accidentada, incumpliendo el proveedor en los términos de los servicios ofrecidos.

Estimamos que el protocolo seguido por el Hotel Manquehue de Puerto Montt SpA fue suficiente y efectivo para enfrentar la contingencia, toda vez que efectuaron una evaluación del estado de la pasajera en los márgenes posible que puede hacerlo un no galeno, ofreciendo llamar una ambulancia e indicando el centro de salud más cercano, al punto que dentro del breve plazo, esto es 30 minutos, ingreso a la clínica, siendo atendida dentro de los 60 minutos posteriores, catalogando los galenos las heridas como leves, sin pérdida de conciencia y sin otra sintomatología, lo que avala el proceder del querellado.

Entendemos que la aflicción del actor, por las heridas de su madre, puede verse aumentadas al fragor del momento, pero la objetividad nos hace afirmar que no todo accidente o herida debe ser tratada utilizando el máximo de recursos, los que son escasos, debiendo necesariamente evaluarse y aplicar la respuesta más eficaz para la situación determinada, como en efecto se hizo, la concurrencia de funcionarios del hotel a la habitación y el ofrecimiento de la ayuda necesaria para la contingencia real.

RESPECTO DE LA DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO TERCERO: Que, según se ha considerado en la parte infraccional, el Tribunal ha arribado al convencimiento de que la parte querellada, **HOTEL MANQUEHUE DE PUERTO MONTT SpA**, no ha infringido las normas de la ley del Consumidor al tratar la parte infraccional, como tampoco ha incurrido en un incumplimiento contractual, por lo que la demanda de indemnización de perjuicios será desechada.

No se darán lugar a las costas, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Y visto, además lo prescrito en los artículos 1, 3, 7, 8, 10, 13 y 17 de la ley 18.287, 1, 3 letra d), 12, 23 de la ley 19.496, y las facultades que me confiere la ley 15.231,

SE DECLARA:

PRIMERO: Que, no se dará lugar a las objeciones de documentos de fojas 80 y 81 de autos.

SEGUNDO: Que, no se dará lugar a las tachas de testigos deducidas a fojas 126 por la demandada y fojas 129 y 134, interpuesta por el actor.

TERCERO: Que, no ha lugar a la querrela infraccional de fojas 16, deducida por **Faud Miguel Lazcani Arriagada**, en representación de **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA**

CUARTO: Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 16 y siguientes deducida por **Faud Miguel Lazcani Arriagada**, en representación de **JAVIER ANDRES OLHAGARAY PINNA**



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N.º 1195/17

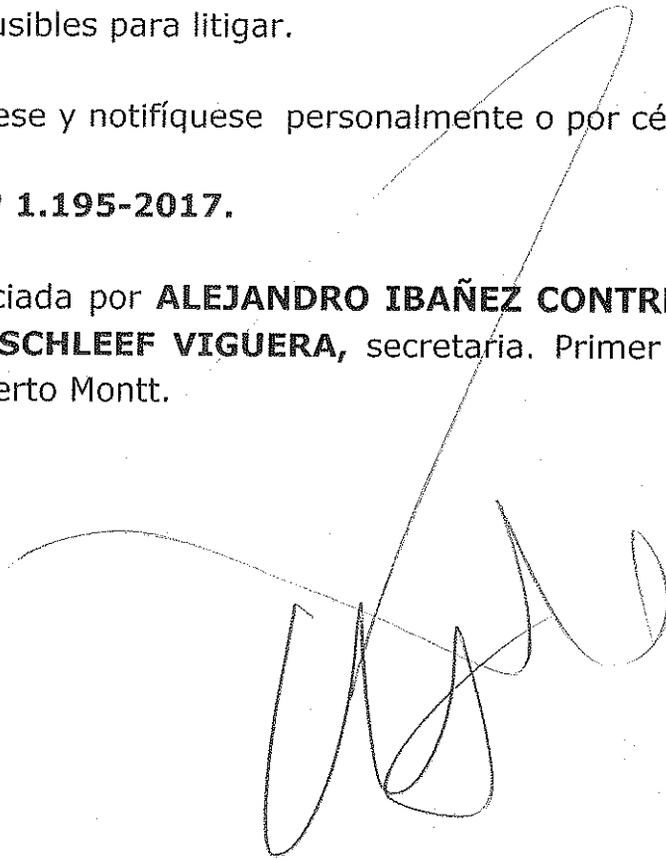
MARILYN SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1.º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

QUINTO: Que, no se condena en costas al actor por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.

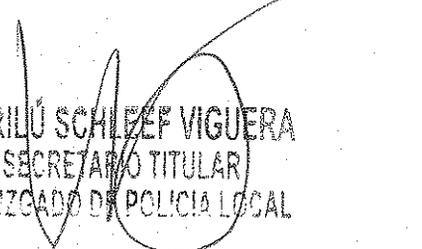
Rol Nº 1.195-2017.

Pronunciada por **ALEJANDRO IBAÑEZ CONTRERAS**, Juez. Autoriza **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA**, secretaria. Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt.



07 AGO. 2019

PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N.º 1195-17



MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL