

CONCEPCIÓN, diecisiete de junio de dos mil dieciocho

VISTOS:

Que, a fojas 1, rola Certificado de Beneficio de Asistencia Jurídica, emitido por Corporación de Asistencia Judicial de Concepción, de fecha 16 de mayo del año 2018, a nombre de Elisa Yazmina Abasolo Torres.

Que, a fojas 2 y siguientes, Elisa Yazmina Abasolo Torres, en lo principal y primer otrosí de su escrito, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de empresa Cencosud Retail S.A., nombre de fantasía Supermercado Santa Isabel, representado por su gerente general, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, por los fundamentos de hecho y derecho que indica; en el segundo otrosí, hace presente patrocinio, poder y privilegio.

Que, a fojas 13, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 16 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 18 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 23 y siguientes rola reclamo nro. R2018H1938302, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 35 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gédrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, en lo principal de su

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	17 OCT. 2019
Línea	109

escrito, se hace parte en lo infraccional de estos autos, por comprometer el interés general de los consumidores, en los términos que establece el artículo 58 letra g) de la Ley nro. 19.496; en el primer otrosí, hace presente lo que indica; en el segundo otrosí, acompaña documentos y acredita personería; y en el tercer otrosí, otorga patrocinio y confiere poder al abogado Manuel Muñoz García.

Que, a fojas 46 y siguiente, rola copia de nombramiento de receptores judiciales por la ltma. Corte de Apelaciones.

Que, a fojas 48 y siguientes, Paula Torres Vera, por la parte querellante y demandante civil, en lo principal de su escrito, rectifica querrela infraccional; en el primer otrosí, solicita habilitación de receptoras; y en el segundo otrosí, acompaña documentos.

Que, a fojas 48 y siguientes, Paula Torres Vera, por la parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

Que, a fojas 55, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega mandato judicial en el Postulante al título de abogado Luís Felipe Andrades Palma.

Que, a fojas 56, se fija nuevo día y hora para la celebración del comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 58, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega mandato judicial en el Postulante al título de abogado Diego Antonio Nova Novoa.

Que, a fojas 60 y siguientes, rola mandato judicial Juan Pablo Pinto a Paulina Cid Muñoz, otorgado por escritura pública, en notaría de Concepción de don José Gerardo Bambach Echazarreta, de fecha 04 de octubre de 2018.

Que, a fojas 63, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, en lo principal de su escrito, asume patrocinio y poder, en el otrosí acompaña documento y acredita personería.

Que, a fojas 65, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, delega poder en el apoderado Bernardo Intveen Fernández.

Que, a fojas 67, se fija nuevo día y hora para la celebración del comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 70 y siguientes, rola mandato Especial Judicial y Administrativo, otorgado en Santiago de Chile, en notaría de Iván Torrealba Acevedo, de fecha 17 de mayo del año 2011, en virtud del cual, Cencosud Retail S.A. –antes París S.A. y Cencosud Supermercados S.A.- confiere mandato judicial y designa como patrocinante y apoderado al abogado Jorge Ogalde Gómez.

Que, a fojas 74, Jorge Ogalde Gómez, en representación de Cencosud Retail S.A., en lo principal de su escrito, asume patrocinio y poder, en el primer otrosí, acredita personería, en el segundo otrosí, forma de notificación, y en el tercer otrosí, delega poder a la abogada Jocelyn Solange Urbina Jara.

Que, a fojas 76, Jocelyn Urbina Jara, por la parte querellada y demandada civil, en lo principal de su escrito, acompaña lista de testigos, y en el otrosí, solicita se tenga presente lo que indica.

Que, a fojas 78 y siguiente, rola copia simple de reclamo a Sernac, de fecha 02 de enero de 2018, N° R2018H1938302, junto con la respuesta del proveedor con fecha 08 de enero de 2018.

Que, a fojas 80 y siguiente, rola copia simple de ficha de atención de urgencia del Hospital Clínico del Sur, nro. de recepción 1100 de fecha 24 de diciembre de 2017.

Que, a fojas 82 y siguientes, rola copia simple de detalle de cuenta paciente urgencia nro. 1100 de fecha 24 de diciembre de 2017.

Que, a fojas 85 y siguiente, rola copia simple de los datos de atención del Hospital Las Higueras nro. de ficha 94000328, de fecha 25 de diciembre de 2017.

Que, a fojas 87, rola copia simple de solicitud de interconsulta o derivación de Hospital Las Higueras, de fecha 03 de enero de 2018.

Que, a fojas 88 y siguiente, rola copia simple de atención de urgencia del Hospital Las Higueras, nro. de ficha 94000328, de fecha 03 de enero de 2018.

Que, a fojas 90 y siguiente, rola copia simple de resultados de exámenes emitido por el doctor Felipe Andrés Sepúlveda Caniupan, de fecha 04 de enero de 2018.

Que, a fojas 92 y siguientes, rola copia simple de informe médico dictado por la doctora Patricia Sánchez Krause que da cuenta de epíclesis y que incluye el alta y evolución.

Que, a fojas 95 y siguientes, rola copia simple de solicitud de exámenes emitidos por el Hospital Las Higueras, de fecha 09 de enero de 2018.

Que, a fojas 99, rola copia simple de certificado de diagnóstico emitido por el centro de atención ambulatoria de alta complicidad del Hospital Las Higueras, de fecha 07 de febrero de 2018.

Que, a fojas 100, rola copia simple de certificado psicológico enviado por la psicóloga Claudia Carmona Valdez, correspondiente al centro de salud familiar Cesfam Penco, con fecha 21 de febrero de 2018.

Que, a fojas 101 y siguiente, rola copia simple de receta médica de Clonasepan, emitida por la neuróloga Mery Marrugo, con fecha 17 de mayo y 18 de junio de 2018.

Que, a fojas 103 y siguientes, rola set de 9 fotografías a color que dan cuenta del lugar en que se produjo la caída y las consecuencias que trajo aparejadas dicho evento, tanto en el centro de atención médico como en su hogar.

Que, a fojas 106 y siguiente, rola copia de informe de accidente de persona emitido por R.R.H.H., prevención de riesgos, respecto del accidente sufrido por la querellante y demandante civil, con fecha 24 de diciembre de 2017, alrededor de las 11:00 horas.

Que, a fojas 108 y siguientes, rola copia de datos de atención de urgencia, paciente Elisa Yasmina Abasolo Torres, de fecha 24 de diciembre de 2017, del Hospital Clínico del Sur.

Que, a fojas 112 y siguiente, rola copia de declaración de los testigos José Alfredo Neira Sáez y Aníbal Maldonado Sánchez.

Que, a fojas 119, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 122, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega mandato judicial en el Postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Luis Felipe Andrades Palma.

Que, a fojas 123, Jorge Ogalde Gómez, por la parte querellada y demandada civil, delega poder en el abogado Gabriel Alexander Sanhueza Rubilar.

Que, a fojas 124, rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 129 y siguientes, rola mandato judicial Juan Pablo Pinto a Paulina Cid Muñoz, otorgado por escritura pública, en notaría de Concepción de don José Gerardo Bambach Echazarreta, de fecha 04 de octubre de 2018.

Que, a fojas 132, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, en lo principal de su escrito, asume patrocinio y poder, en el otrosí acompaña documento y acredita personería.

Que, a fojas 135, la sra. Secretaria del tribunal certifica que la parte querellante y demandante civil, representada por el apoderado Luis Felipe Andrades Palma, no presentó sobre de absolución de posiciones dentro del plazo otorgado por resolución decretada a fojas 120, teniéndose por desistida de la prueba confesional.

Que, a fojas 136, don Fernando Barja Espinosa, Juez titular de este Juzgado de Policía Local, se inhabilita para conocer y resolver en estos autos, por haber conferido la parte querellada y demandada civil patrocinio y poder al abogado Jorge Ogalde Gómez, con quien le une vínculos de amistad, profesionales y societarios, de acuerdo con lo establecido en los artículos 196 N°13 y 15 del Código Orgánico de Tribunales, pasando los antecedentes a Juez No Inhabilitada.

Que, a fojas 137, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, delega poder en el Postulante al título de abogado Diego Antonio Nova Novoa.

Que, a fojas 139 y siguiente, rola acta de audiencia de exhibición de video solicitada a fojas 120 vta. y 121, con la asistencia de ambas partes.

Que, a fojas 141, la juez letrada habilitada ordena notificar a los apoderados de la partes de la resolución de fojas 136, para los efectos previstos en el artículo 125 del Código de Procedimiento Civil.

Que, a fojas 142, Diego Antonio Nova Novoa, por la parte querellante y demandante civil, solicita se tenga presente observaciones a la prueba respecto de la exhibición de video, acta rolante a fojas 139.

Que, a fojas 144, Jocelyn Urbina Jara, por la parte querellada y demandada civil, solicita se tenga presente observaciones a la prueba de exhibición de video, rolante a fojas 139.

Que, a fojas 149, la sra. secretaria certifica, que no consta en autos que la parte a quien, la presunción de la ley, pudiera perjudicar la falta de imparcialidad del juez titular, alegare la inhabilidad correspondiente, y considerando lo dispuesto en el artículo 125 del Código de Procedimiento Civil, vuelven estos antecedentes al juez letrado titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción para su conocimiento y fines.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Elisa Yasmira Abásolo Torres, dueña de casa, domiciliada en Pasaje nro. 2, casa nro. 35, Lomas de Penco, comuna de Penco, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496, en contra de Cencosud Retail S.A., nombre de fantasía Supermercado Santa Isabel, representado por su gerente general, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496 don Jaime Alberto Soler Bottinelli, ambos domiciliados en Avenida 21 de mayo 3225, Concepción, la que funda en que, el día 24 de diciembre de 2017, aproximadamente a las 11:00 horas, en el patio de carnes del Supermercado Santa Isabel, ubicado en Avenida 21 de mayo 3225, comuna de Concepción, recinto perteneciente a Cencosud Retail S.A., nombre de fantasía Supermercados Santa Isabel, sufrió una caída producto de que el piso estaba mojado en el lugar de la carnicería, ya que trasladaban carnes en carros y el

producto va drenando agua, la que queda en el piso de forma negligente. Que, posteriormente a la caída que sufrió, personal del Supermercado se percató de la situación ocurrida, facilitándole una silla de rueda. Que, luego se dirigió al Hospital Clínico del Sur en su vehículo particular, ingresó de urgencia en tal hospital, con ocasión de hacer efectivo el seguro de urgencia del supermercado. El doctor a cargo le informó que debía hospitalizarla ya que la caída que sufrió causó un esguince de tobillo y contusión de rodilla en la pierna izquierda, lo que no pudo hacer porque el seguro del Supermercado sólo cubría los gastos respectivos del tratamiento de urgencia, y no tenía el dinero necesario para hospitalizarse en el respectivo centro hospitalario. Al día siguiente acudió al Hospital Las Higueras producto que el dolor persistía, donde le inmovilizaron la pierna enyesándola con indicación de hacer reposo durante siete días con la pierna en alto. Al término de este reposo, se retiró el yeso y al ver que persistía el dolor y la hinchazón, se efectuó un examen de eco-doppler, el cual consiste en un tipo de ecografía con la que se estudia el flujo de sangre que pasa a través de las arterias y venas, y que permite conocer su cantidad, velocidad y consistencia en un momento concreto. En tal examen el resultado fue que producto del esguince que sufrió se habían producido dos coágulos profundos en el peroné, el tratamiento respectivo fue la hospitalización de urgencia con tratamiento de anticoagulantes e inmovilización, estando tres días hospitalizada con riesgo vital, al término de los cuales se le dio indicación de permanecer con reposo absoluto en su domicilio medicándose con anticoagulantes. Funcionarios del Cesfam Penco, fueron a su domicilio a sacarle muestras de sangre, las que resultaron en que su sangre no coagulaba de manera óptima, con riesgo de hemorragia y derrame cerebral. Actualmente tiene que usar una venda por toda su vida, para evitar la formación de coágulos y su pierna nunca volverá al

estado anterior a la caída. Según información médica, tiene que realizar un tratamiento de recuperación con kinesiólogo que dura seis meses, una vez terminado su tratamiento médico, y aún así va a persistir la tendencia que su cuerpo produzca coágulos de sangre. Todos los días asiste a su domicilio personal de Cefam Penco para realizar toma de muestras. Señala que, en virtud de los hechos descritos, se han infringido los artículos 3 letras d), e) y 23. Solicitando, en definitiva: a) Declarar que la querellada ha cometido infracción a la Ley 19.496; b) Condenarle al máximo de las multas que contempla la ley para las diversas infracciones objeto de esta querrela y que se consideren cometidas; c) Con expresa condenación de costas.

2.- Que, fundada en los mismos hechos y derecho ya expuesto, los que por motivo de economía procesal se tienen por reproducidos, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 a), b) y c) de la ley 19.496, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor Cencosud Retail S.A., nombre de fantasía Supermercado Santa Isabel, representado por su gerente general, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496 don Jaime Alberto Soler Bottinelli, ambos domiciliados en Avenida 21 de mayo 3225, Concepción, debido a que los hechos ya referidos son imputables a la demandada, pues nacen de su actuar negligente, del descuido de la omisión en las políticas de seguridad respecto del servicio que se entrega a los clientes que consumen en su establecimiento, la que debe reparar el daño que se le ha causado conforme lo señala el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, estimando que los daños que se le han causado a su persona y patrimonio por parte de la querellada y demandada civil se pueden clasificar en materiales y morales. Señala en cuanto al daño moral, constituido por toda preocupación que este suceso le ha causado, se ha encontrado estresada e

intranquila, ya que se ha sentido frustrada por la actitud que ha tenido Santa Isabel frente a esta situación. Que ha invertido valioso tiempo en reclamar ante el Supermercado y ante Sernac y en acudir a solicitar asesoría jurídica a la Corporación de Asistencia Judicial del Bío Bío, lo que le ha impedido realizar de manera normal diversas actividades cotidianas, su trabajo y se le ha dificultado cumplir con obligaciones propias de la vida moderna en sociedad, mermando su tiempo, así como el dedicado para compartir de manera normal con su familia. Agrega que, sin perjuicio de que hace años padece artrosis en su cadera, esta enfermedad nunca le ha dificultado para realizar su vida de manera normal, solo ha sufrido los dolores normales y comunes de tal padecimiento. Que consecuencia del daño producido por la negligencia del Supermercado, se le ha desarrollado un cuadro de trastorno adaptativo que actualmente se encuentra en tratamiento psicológico, todo ellos debido a los trastornos familiares que la situación ha producido, la dependencia de terceros para realizar sus labores cotidianas, su discapacidad física, y las lesiones permanentes en su cuerpo que le obligan a cambiar su estilo de vida y utilizar indumentaria médica por el resto de su vida, además ha sufrido crisis de pánico y una profunda depresión, ocasionando en consecuencia un daño moral de \$20.000.000. Solicitando en definitiva se declare: a.- Que, la demandada es responsable por los perjuicios alegados en la demanda; b.- Que, se le condena a pagar las siguientes sumas de dinero como indemnización por concepto de daño moral \$20.000.000; c.- Que, en subsidio se le condena a pagar las sumas que S.sa. determine conforme el mérito del proceso; d.- Con los reajustes e intereses legales; y e.- Que la demandada debe pagar las costas de la causa.

3.- Se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, como consta en acta rolante a fojas 119 y siguientes y continuación de fojas 124 y

siguientes. La querellante y demandante civil Elisa Abasolo Torres, representada por el apoderado Diego Nova Novoa, ratifica querella y demanda civil de fojas 2 y siguientes, rectificación de querella rolante a fojas 48 y siguientes, en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con expresa condenación en costas. La parte Sernac representada por el apoderado Bernardo Intveen Fernández, ratifica presentación de fojas 35 y siguientes, en todas sus partes, con expresa condena en costas. Otorgado traslado, la parte querellada y demandada civil Cencosud Retail S.A., representada por Jocelyn Urbina Jara, contesta dichas acciones mediante minuta escrita, acompañada en autos de fojas 114 a 118, solicitando el rechazo de éstas, en todas sus partes, con costas, lo que funda en la inexistencia de infracción a la ley 19.496 por parte de Cencosud Retail S.A., señala que la actora de autos pretende atribuirle a su representada una supuesta infracción a los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la ley ya citada, situación que no resulta efectiva. Agrega que el accidente que habría sufrido la señora Abasolo se debió, a que el día del no tuvo cuidado al transitar por dicho sector, por lo que no resulta efectivo que en el sector indicado se encontrara algún líquido derramado. Alegando en consecuencia, exoneración de responsabilidad, ya que el accidente, materia de este proceso, tiene como única causa la conducta negligente de la propia víctima. Respecto a la supuesta infracción al artículo 23 de la citada ley, hace presente que la norma legal invocada por la actora es incorrecta, poco precisa e incoherente con el relato de los hechos expuestos en su denuncia infraccional, que no existe antecedente alguno en autos que acredite o demuestre de manera clara el posible actuar negligente de su representada, requisito indispensable para poder atribuir algún grado de responsabilidad en los hechos de que se trata, negando los hechos expresamente que dan origen a estos autos, que corresponden a un

hecho enteramente fortuito, plenamente revestido de las características de imprevisibilidad e irresistibilidad que exige el artículo 45 del Código Civil. Solicitando, en definitiva, rechazar en todas sus partes la acción infraccional, con costas. Respecto a la demanda civil solicita su total y más absoluto rechazo, con costas, señalando que es requisito indispensable para atribuir a una persona responsabilidad extracontractual se requiere previamente establecer la responsabilidad cuasidelictual civil de la demandada, situación que no ha ocurrido, no existiendo infracción, no puede existir cuasidelito civil y por ende, responsabilidad extracontractual, ni menos aún daño que indemnizar. Hace presente además, la falta de fundamento de la pretensión indemnizatoria de la demandante civil, no solo porque no se configuran en la especie los requisitos legales para acceder al resarcimiento pretendido, sino además, por la desproporcionalidad en que incurre al avaluar el daño, teniendo en consideración que todos los tratamientos médicos, desde el momento del accidente fueron soportados en su totalidad por su representada, no pudiendo continuar con lo anterior, dado que la actora de autos no continuó con el tratamiento. Agrega que, la reparación de todo daño debe ser probado por los medios establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, debiendo existir en el proceso antecedentes que revelen inequívocamente su existencia y, a lo menos, las bases esenciales de su extensión. El daño no se presume sino en los casos expresamente establecidos en la ley. La indemnización debe ser proporcional al daño efectivamente causado en la persona de la víctima, es decir, debe reparar íntegramente el daño, pero sin permitir que se constituya lucro o ganancia a favor del sujeto pasivo, en cuyo caso se atentaría contra el principio del enriquecimiento sin causa que informa nuestro ordenamiento jurídico. Solicitando en definitiva, rechazar la demanda en todas sus partes, por cuanto

el evento que denuncia la actora para sustentar su pretensión de resarcimiento no constituye un hecho atribuible a la sociedad demandada ni a ninguno de sus dependientes, sino que reviste la categoría de caso fortuito, concluyendo que la pretensión de la actora deberá ser rechazada por dos fundamentos primordiales: A) porque no se han configurado los elementos jurídicamente necesarios para configurar la responsabilidad que se imputa a su representada, y en base a los cuales sea procedente hacer lugar a la solicitud de indemnizar perjuicios; y B) Porque aún no existiendo responsabilidad de la demandada, es jurídicamente improcedente hacer lugar a una petición de indemnización que es infundada, y que más aún, se sustenta en el ánimo de lucro o ganancia, atentando contra los principios jurídicos de nuestra legislación. En el evento de que se acoja la demanda civil interpuesta, solicita rebajar considerablemente la suma pretendida por la actora, toda vez que ésta resulta exagerada y absolutamente desmedida y desproporcionada en relación con los hechos de que se trata. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, recibiendo la causa a prueba.

4.- La parte querellante y demandante civil Elisa Yazmira Abasolo Torres, rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental**, no objetada, consistente en: 1.- Copia simple de reclamo a Sernac, de fecha 02 de enero de 2018, N° R2018H1938302, junto con la respuesta del proveedor con fecha 08 de enero de 2018 (a fojas 78 y siguiente); 2.-Copia simple de ficha de atención de urgencia del Hospital Clínico del Sur, nro. de recepción 1100 de fecha 24 de diciembre de 2017 (a fojas 80 y siguiente); 3.- Copia simple de detalle de cuenta paciente urgencia nro. 1100 de fecha 24 de diciembre de 2017 (a fojas 82 y siguientes); 4.- Copia simple de los datos de atención del Hospital Las Higueras nro. de ficha 94000328, de fecha 25 de diciembre de 2017 (a fojas

85 y siguiente); 5.- Copia simple de solicitud de interconsulta o derivación de Hospital Las Higueras, de fecha 03 de enero de 2018 (a fojas 87); 6.- Copia simple de atención de urgencia del Hospital Las Higueras, nro. de ficha 94000328, de fecha 03 de enero de 2018 (a fojas 88 y siguiente); 7.- Copia simple de resultados de exámenes emitido por el doctor Felipe Andrés Sepúlveda Caniupan, de fecha 04 de enero de 2018 (a fojas 90 y siguiente); 8.- Copia simple de informe médico dictado por la doctora Patricia Sánchez Krause que da cuenta de epicrisis y que incluye el alta y evolución (a fojas 92 y siguientes); 9.- Copia simple de solicitud de exámenes emitidos por el Hospital Las Higueras de fecha 09 de enero de 2018 (a fojas 95 y siguientes); 10.- Copia simple de certificado de diagnóstico emitido por el centro de atención ambulatoria de alta complicidad del Hospital Las Higueras, de fecha 07 de febrero de 2018 (a fojas 99); 11.- Copia simple de certificado psicológico enviado por la psicóloga Claudia Carmona Valdez, correspondiente al centro de salud familiar Cesfam Penco, con fecha 21 de febrero de 2018 (a fojas 100); 12.- Copia simple de receta médica de Clonasepam, emitida por la neuróloga Mery Marrugo, con fecha 17 de mayo y 18 de junio de 2018 (a fojas 101 y siguiente); y 13.- Set de 9 fotografías a color que dan cuenta del lugar en que se produjo la caída y las consecuencias que trajo aparejadas dicho evento, tanto en el centro de atención médico como en su hogar (a fojas 103 y siguientes); **II.- Confesional**, de Jaime Alberto Soler Botineelli, en su calidad de representante de la querellada y demandada civil, la que se tuvo por desistida, como consta a fojas 135; **III.- Testimonial**: prestan declaración los testigos Paola Alejandra Sepúlveda Silva, tachada de acuerdo al artículo 358 nro. 7 del Código de Procedimiento Civil, Loreto Angélica Vergara Muñoz, no tachada, y Blas Jonas Araya Fuentealba, tachado de acuerdo al artículo 358 nro. 1 del

Código de Procedimiento Civil, cuyos testimonios rolan a fojas 124 vta. a 127 vta., se reproducen íntegramente, formando parte de esta sentencia para todos los efectos legales.

El Servicio Nacional del Consumidor, rindió **prueba documental**, no objetada, individualizada en el segundo otrosí de la denuncia infraccional, consistentes en: 1.- Copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 16 y siguiente); 2.- Copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 18 y siguientes); 3.- Reclamo nro. R2018H1938302, con todos sus antecedentes (a fojas 23 y siguientes). No rindió más pruebas.

La parte querellada y demandada civil Cencosud Retail S.A, representada por la abogada Jocelyn Urbina Jara, rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental**, no objetada, consistente en: 1.- Copia de informe de accidente de persona emitido por R.R.H.H., prevención de riesgos, respecto del accidente sufrido por la querellante y demandante civil, con fecha 24 de diciembre de 2017, alrededor de las 11:00 horas (a fojas 106 y siguiente); 2.- Copia de datos de atención de urgencia, paciente Elisa Yasmina Abasolo Torres, de fecha 24 de diciembre de 2017, del Hospital Clínico del Sur (a fojas 108 y siguientes); y 3.- Copia de declaración de los testigos José Alfredo Neira Sáez y Aníbal Maldonado Sánchez (a fojas 112 y siguiente); y **II.- Exhibición de video**: registrado por las cámaras de seguridad del local, sobre los hechos que versa la presente causa, cuya acta de audiencia rola a fojas 139 y siguiente.

5.- En cuanto a la tacha de testigos:

- i. La parte querellada y demandada civil interpone tacha a los testigos de la parte querellante y demandante civil, doña Paola Sepúlveda Silva, en virtud del artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil y a don Blas Araya Fuentealba de acuerdo al artículo 358 N° 1 del mismo cuerpo legal, las que rolan a fojas 124 y 126 de autos respectivamente.
- ii. A este respecto debemos señalar que, en este tipo de procedimientos la prueba se aprecia o valora de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es decir, el juez no podrá contradecir los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados. Por lo anterior es que, es una facultad exclusiva y excluyente del Tribunal el dar o no valor probatorio a los medios de prueba rendidos, y no corresponde bajo ningún respecto a las partes litigantes, lo anterior sumado a que las inhabilidades de los testigos no son consideradas en este tipo de procedimientos atendido la forma de valoración de la prueba ya señalada.
- iii. Por lo anterior, es que no corresponde acoger las tachas de los testigos mencionados y que rolan a fojas 124 y 126 de autos.

6.- En cuanto a la denuncia infraccional:

- i. Debemos dejar establecido que la parte querellada ha desconocido absolutamente los hechos que se le imputan, señalando además que en todo momento luego de la caída de la denunciante (la que habría sido producto del actuar negligente de la denunciante), su representada prestó toda la ayuda necesaria para llevarla al Hospital Clínico del Sur (lo que finalmente no se concretó, ya que la denunciada fue por sus propios medios a dicho establecimiento de salud) y del mismo modo asumiendo los costos de urgencia asociados a este accidente.
- ii. Las lesiones que sufrió doña Elisa Abásolo Torres se encuentran acreditadas por los documentos que rola a fojas 78 a 113 de autos, los que no fueron objetados por las partes.
- iii. De esta forma existe constancia en autos de la caída que sufrió la denunciante, de las acciones desarrolladas por la denunciada, la declaración de un testigo presencial que señala que efectivamente el piso estaba húmedo (a fojas 126), lo que nos lleva a la convicción de que este

hecho es la causa directa de la caída sufrida por la denunciada, lo que atendida su edad agravó las consecuencias de la misma.

- iv. El certificado médico que rola a fojas 100 señala que efectivamente la denunciante sufre de trastorno adaptativo, producto de accidente sufrido en supermercado.
- v. Atendido lo expresado anteriormente, y los demás antecedentes que rolan en el proceso permiten a este Sentenciador establecer que doña Elisa Abásolo Torres, efectivamente sufrió lesiones tanto físicas como psíquicas producto de la caída al interior del Supermercado Santa Isabel de la Vega Monumental, lo que se habría sido producto del actuar negligente de la denunciada al no mantener el piso en condiciones de evitar accidentes de este tipo, por lo que se deberá acoger la denuncia.

7.- EN CUANTO A LA SOLICITUD DEL SERNAC RESPECTO DE APLICAR LAS MULTAS POR CADA INFRACCIÓN COMETIDA:

- i. A fojas 39 en el acápite V Sanción, el SERNAC solicita que se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicando respecto de cada una de ellas, el máximo de las multas, de acuerdo al artículo 24 inciso 4° (máximo de 50 UTM) y artículo 23 de la Ley N° 19496.
- ii. En relación a esta solicitud, debemos señalar que el artículo 24 del cuerpo normativo señala que las infracciones a lo dispuesto a esta Ley serán sancionadas con multa de hasta 50 UTM, sin perjuicio de lo expuesto, la naturaleza de las sanciones de la Ley N° 19496, son de orden infraccional y se rige por los principios del Derecho Penal, como es el "non bis in idem", nadie puede ser condenado por un mismo hecho dos veces, en consecuencia se desestimará la petición formulada por la denunciante.

8.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

- i. La parte denunciante solicita indemnización por daño moral la suma de \$20.000.000.- fundada en el cambio de vida al que se ha visto expuesta luego del accidente, por la falta de autonomía y el trastorno adaptativo que ha sido diagnosticada y que la mantiene hasta hoy en tratamiento psicológico.
- ii. Se acreditó en autos, con el certificado que rola a fojas 100, emitido por la psicóloga del Cesfam de Penco doña Claudia Cárcamo Valdés, que doña Elisa Abásolo Torres, se encuentra actualmente sometida a tratamiento psicológico y que su diagnóstico es un trastorno adaptativo producido por el accidente sufrido en

supermercado lo que le ha producido limitaciones a nivel personal, además de afectar su entorno familiar. Lo anterior se ve de igual forma acreditado por las declaraciones de los testigos que rolan a fojas 124 y siguientes.

- iii. Que los menoscabos a la integridad corporal de una persona por lesiones atribuibles a terceros (negligencia del supermercado en la mantención de las condiciones del piso) producen aflicción, impotencia, frustración y molestias, lo que en este caso se encuentra acreditado ya que doña Elisa Abásolo Torres, pasó de ser una persona completamente independiente a una persona totalmente dependiente de terceros (se considera el hecho de que se debió modificar la dinámica familiar procediendo a contratar a una persona que la cuide y ayude con las labores del hogar que antes realizaba absolutamente sin ayuda la denunciante), lo que produjo una afectación tanto de sus condiciones físicas como psíquicas y espirituales. Esto es lo normal en este tipo de situaciones por lo que el daño moral no necesita más prueba que aquella destinada a demostrar la existencia de detrimentos físicos (los que se encuentran acreditados en autos) que permiten presumir un daño moral.
- iv. En el caso en concreto, al encontrarse acreditado la conducta negligente (piso húmedo) de la parte demandada, los perjuicios sufridos por la demandante y el nexo causal entre ambas debe procederse por parte de la demandada a resarcir los perjuicios que su actuar le produjo a la demandante, los que son regulados prudencialmente en la suma de \$ 1.000.000.-, considerando los perjuicios psíquicos y cambio de vida que ha sufrido la demandante.

Por estas consideraciones y vistos los artículos 1, 13 y 14 de la Ley N° 15.231; artículos 1, 12, 12 A, 17 B, 17 D, 18, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287 y artículos 3 letra d), 12, 23, 24, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor, **SE DECLARA:**

- 1.- **Que, no ha lugar a las tachas de testigos**, interpuesta por la parte denunciada y querellada a fojas 124 y 126 de autos.-
- 2.- **Que, no ha lugar sin costas, a la solicitud del SERNAC**, en cuanto a la aplicación de multas por cada una de las infracciones cometidas, solicitadas por la denunciante a fojas 39. -
- 3.- **Que, ha lugar a la denuncia infraccional sin costas**, por tener la denunciada motivos plausibles para litigar, deducida en lo Principal, del escrito que rola a fojas 2, por doña Elisa Abásolo Torres y la acción del Servicio Nacional del Consumidor

de fojas 35, por lo que se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.** representada por don Jaime Soler Bottinelli, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 letra D y demás normas pertinentes, de la Ley N° 19496, al pago de una multa de **10 UTM** (diez Unidades Tributarias Mensuales), o al equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como autor de la infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra a), y b), 23 y 24 de la Ley 19.496, en los términos referidos.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente con un máximo de quince jornadas.

Oficiese a la Tesorería de la Municipalidad de Concepción para efectos de pago de la multa

4.- **Que, ha lugar sin costas, a la demanda civil** del primer otrosí del libelo de fojas 2 y siguientes, interpuesta por doña Elisa Abásolo Torres en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. por lo que se condena a este último, a pagar una indemnización de \$ **1.000.000.-** (un millón de pesos) por el **daño moral** causado a la demandante, el que ha sido apreciado prudencialmente por este sentenciador y, no ha lugar a lo demás pedido por la demandante.

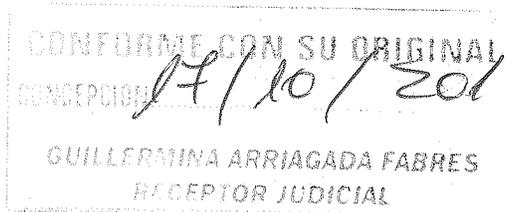
ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por el Señor **Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción**, don **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Titular doña Claudia Durán Carrasco. CONFORME CON EL ORIGINAL.

Causa Rol N°6.402/2018



SECRETARIA ABOGADO



Handwritten signature of Guillermina Arriagada Fabres over a stamp that reads: 'GUILLERMINA ARRIAGADA FABRES Receptora Judicial C.A.J. BIO BIO'.

