

ROL N° 83.499-L/2018

Alto Hospicio, a veintidós de mayo de dos mil diecinueve.

TENIENDO PRESENTE:

- A fojas 01 y siguientes, doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, Cédula de Identidad Nº 8.369.611-7, 57 años, casada, costurera, domiciliada en pasaje Salitrera Delaware Nº 3813, Sector El Boro, comuna de Alto Hospicio, interpone querella infraccional en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A., empresa de su giro, Rut Nº 76.833.720-9, representada legalmente por su administrador don RODRIGO ALEJANDRO SAAVEDRA CASTILLO, chileno, Cédula de Identidad Nº 16.469.718-5, ambos domiciliados en Ruta A-16 Nº 2951, comuna de Alto Hospicio, argumentando que con fecha 26 de febrero de 2018 a las 15:30 horas aproximadamente, concurrió hasta el Supermercado "Súper bodega A cuenta", específicamente a la sucursal ubicada en la Ruta A-16 Nº 2951 de esta comuna con la finalidad de efectuar la compra de víveres. Señala que mientras se desplazaba por los pasillos al interior del recinto, no se percató de la presencia de un cartel que estaba en el piso, tropezando con éste y cayendo al suelo, debiendo anteponer los brazos con la finalidad de evitar golpearse en el rostro y producto de la caída mencionada comenzó a percibir una leve molestia y dolor en la muñeca y hombro del brazo izquierdo, dolencias que se vieron acrecentadas durante su viaje hacia la localidad de Huara y con el transcurso de los días posteriores. Añade, que con fecha 02 de marzo de 2018 se trasladó hasta el SAPU de la comuna de Huara en donde se le diagnosticó una serie de contusiones en la muñeca, antebrazo y hombro izquierdo junto a la inflamación de dichas zonas y se le recetó el analgésico ketoprofeno de 100 mg para aliviar su dolor, junto con la orden para la realización de una serie de exámenes entre los que se incluían radiografías de muñeca y mano izquierda, agregando que tras regresar de su viaje a Huara se presentó nuevamente en el "Supermercado A cuenta" para informar sobre lo sucedido, entrevistándose con el administrador de dicha sucursal don Rodrigo Alejandro Saavedra Castillo, quien solo le manifestó que escribiera el respectivo reclamo en el libro destinado para tales efectos, sin hacerse cargo de lo ocurrido y limitándose a indicar que se habían borrado las cámaras del día del accidente, por lo cual ya no contaba con las pruebas correspondientes. Posteriormente, tras haber practicado la denuncia ante el SERNAC, con fecha 21 de marzo de 2018, refiere la denunciante que el Supermercado denunciado habría reconocido su responsabilidad en los hechos ocurridos, lamentando su ocurrencia pero negando toda posibilidad de llegar a un acuerdo reparatorio, por lo que ha solicitado tener por interpuesta querella infraccional en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A., acogerla a tramitación y, en definitiva, condenarla al pago de las multas máximas correspondientes por infringir las normas denunciadas y aquellas que resulten quebrantadas con el mérito del proceso, con costas;

- Que, en la misma presentación referida en precedente apartado doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, ya individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A., empresa de su giro, representada legalmente por su administrador don RODRIGO ALEJANDRO SAAVEDRA CASTILLO, ya individualizados, fundando su acción en los mismos argumentos expuestos en la querella infraccional, solicitando que en definitiva se condene a la demandada al pago de la suma total de \$5.400.000 (Cinco millones cuatrocientos mil pesos), por conceptos de daño emergente y daño moral ocasionados como consecuencia de la infracción materia de la querella o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, con costas;
- A fojas 08, rola audiencia de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la querellante infraccional y demandante civil doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, y la inasistencia de la parte querellada infraccional y demandada civil ABARROTES ECONOMICOS S.A. y su representante legal RODRIGO ALEJANDRO SAAVEDRA CASTILLO, ya individualizados en autos. La querellante infraccional y demandante civil ratificó su presentación de fojas 01 y siguientes, añadiendo que el día 26 de febrero de 2018 sufrió una caída por un letrero publicitario que había en el pasillo del "Supermercado A cuenta" ubicado en la Ruta A-16 Nº 2951, comuna de Alto Hospicio, sufriendo lesiones de consideración. Al entrevistarse con el administrador y representante legal del supermercado don Rodrigo Saavedra Castillo, éste le señaló que se practicara los exámenes necesarios y gastos médicos, los cuales serían reembolsados por parte del establecimiento y que dejase una constancia en el libro de reclamos. Sin embargo, cuando regresó con las boletas de los gastos solo recibió respuestas dilatorias por parte del personal

del supermercado, sin brindarle una respuesta positiva y haciéndola incurrir en gastos médicos hasta la fecha, solicitando que la querella infraccional y demanda civil fuesen acogidas en todos sus puntos, con expresa condena en costas;

- A fojas 09 rola el llamado a conciliación, el cual no se produce por inasistencia de la querellada infraccional y demandada civil, recibiéndose la causa a prueba y fijándose como puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: 1.- La responsabilidad infraccional de la querellada infraccional y demandada civil. 2.- Efectividad, monto y naturaleza de los daños e indemnización demandada;
- A fojas 11 a 42, ambas inclusive, rolan los documentos acompañados por la querellante infraccional y demandante civil, a saber: (1) Boleta Electrónica Nº 000721682085, emitida por el Supermercado "Súper Bodega A cuenta", de fecha 26 de febrero de 2018; (2) Listado de gastos suscrito por la querellante infraccional y demandante civil doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ; (3) Boleta Nº 005278, emitida por el Centro Radiológico "Radiología Padilla Rodríguez Limitada", de fecha 07 de marzo de 2018; (4) Bono de atención ambulatoria, de fecha 02 de abril de 2018; (5) Hoja de atención SAPU de la comuna de Huara, de fecha 02 de marzo de 2018; (6) Registro de Atención de Urgencia Nº 43557, de SAPU Cecosf El Boro, emitido con fecha 04 de mayo de 2018; (7) Set de 04 fotocopias simples, del reclamo realizado en el libro de reclamos del Supermercado "Súper Bodega A cuenta"; (8) Seguimiento del procedimiento kinesiológico, realizado con el Kinesiólogo don Leonel Rozas Carrasco durante el mes de marzo de 2018; (9) Certificados médicos emitidos a nombre de doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ; (10) Copias de bonos de atención emitidos por Fonasa a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ; (11) Reclamo efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor Nº R2018A2092029, de fecha 21 de marzo de 2018; (12) Ordinario Nº 00394, de fecha 12 de abril de 2018, emitido por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO; (13) Certificado Psicológico suscrito por la profesional Carolina Soto Amas; (14) Set de 11 boletas emitidas por la compra de medicamentos, documentos que fueron agregados con citación y que no fueron objetados;
- A fojas 45 y 47, rolan audiencias de conciliación decretadas en autos, las cuales no se produjeron debido a la inasistencia de la querellada infraccional y demandada civil ABARROTES ECONOMICOS S.A;

- A fojas 55, comparece *doña CAROLINA ESTER SOTO AMAS*, Cédula de Identidad Nº 19.269.635-6, soltera, psicóloga, domiciliada en calle Ramírez Nº 1270, comuna de Iquique, ratificando el documento acompañado por la querellante infraccional y demandante civil *doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ*, denominado "Certificado Psicológico" y que rola a fojas 40 de autos, agregando que con fecha 07 de mayo de 2018, la referida concurrió hasta su consulta tras haber sido derivada por su psiquiatra, ello, a raíz de los síntomas de ansiedad, los sentimientos de angustia y el miedo a salir de su hogar que se encontraba experimentando con posterioridad al accidente. Añade, que la situación descrita le había generado una dependencia a su marido y una sensación de inutilidad al no poder generar nuevos ingresos económicos producto de la caída, generando en definitiva conductas de irritabilidad y llantos descontrolados;
- A fojas 56, comparece doña MARGARET MARTINEZ SANCHEZ, abogada, domiciliada en calle San Martín Nº 255, Oficina 104, comuna de Iquique, asumiendo patrocinio y poder en representación de la querellada infraccional y demandada civil de autos ABARROTES ECONOMICOS S.A.;
- A fojas 59, doña MARGARET MARTINEZ SANCHEZ, abogada, ya individualizado, por la parte querellada y demandada civil de autos ABARROTES ECONOMICOS S.A., comparece delegando el poder a don JORGE BECERRA SUAREZ, abogado, Cédula de Identidad Nº 16.292.172-K, de su mismo domicilio y con iguales facultades;
- A fojas 61, rola Acta de Inspección Personal del Tribunal, de fecha 25 de septiembre de 2018, llevada a efecto en las dependencias de la querellada infraccional y demandada civil ubicada en Ruta A-16 Nº 2951, comuna de Alto Hospicio, diligencia practicada con la asistencia de don RODRIGO ALEJANDRO SAAVEDRA CASTILLO, administrador de sucursal y la asistencia de la querellada infraccional y demandada civil ABARROTES ECONOMICOS S.A., representada por su abogado don JORGE BECERRA SUAREZ, ya individualizados;
- A fojas 68 y 69, rola agregada con citación Consulta Médica Nº 007/18 practicada por el Servicio Médico Legal de Iquique a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, de fecha 27 de septiembre de 2018, la cual no fue objetada;
- A fojas 76, rola audiencia de exhibición de documentos decretada en autos, con la asistencia de la querellante infraccional y demandante civil doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, y la asistencia de doña MARGARET MARTINEZ

SANCHEZ, abogada, actuando en representación de la querellada infraccional y demandada civil ABARROTES ECONOMICOS S.A., todos ya individualizados en autos;

- A fojas 100, comparece doña MARIA DE LOS ANGELES DUBO CORTES, abogada, domiciliada en calle Bolívar Nº 202, Oficina 403, comuna de Iquique, asumiendo patrocinio y poder en representación de la querellada infraccional y demandada civil de autos ABARROTES ECONOMICOS S.A.;
- A fojas 126 y siguientes, rola agregado con citación Informe Psicológico Nº 13/2019, de fecha 06 de noviembre de 2018, practicado por el Servicio Médico Legal de Iquique a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, el cual no fue objetado;
- A fojas 141 y siguientes, rola agregado con citación Ord. Nº 7587/2019, de fecha
 02 de abril de 2019, evacuado por doña Carolina Norambuena Arizábalos,
 Coordinadora de la Subdirección de Juicios del Servicio Nacional del Consumidor,
 el cual no fue objetado;
- A fojas 192, rola audiencia de conciliación decretada en autos, con la asistencia de la querellante infraccional y demandante civil doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, y la asistencia de doña MARIA DE LOS ANGELES DUBO CORTES, abogada, actuando en representación de la querellada infraccional y demandada civil ABARROTES ECONOMICOS S.A., todos ya individualizados en autos, la cual no se produjo por no existir acuerdo entre las partes;
- A fojas 192, rola el decreto "autos para fallo", de fecha 03 de mayo de 2019, notificado personalmente en audiencia a las partes:

CONSIDERANDO:

ACCION INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, Cédula de Identidad Nº 8.369.611-7, 57 años, casada, costurera, domiciliada en pasaje Salitrera Delaware Nº 3813, Sector El Boro, comuna de Alto Hospicio, interpuso querella infraccional en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A., empresa de su giro, Rut Nº 76.833.720-9, representada legalmente por su administrador don RODRIGO ALEJANDRO SAAVEDRA CASTILLO, chileno, Cédula de Identidad Nº 16.469.718-5, ambos domiciliados en Ruta A-16 Nº 2951, comuna de Alto

Hospicio, argumentando que con fecha 26 de febrero de 2018, a las 15:30 horas aproximadamente concurrió hasta la sucursal del Supermercado "Súper bodega A cuenta" ubicada en la Ruta A-16 Nº 2951 de la comuna de Alto Hospicio con la finalidad de efectuar la compra de víveres. Mientras se desplazaba por los pasillos ubicados al interior del recinto no se percató de la presencia de un cartel que estaba en el piso, tropezando con éste y cayendo al suelo, anteponiendo ambos brazos con la finalidad de evitar golpearse el rostro, agregando que la caída le originó una leve molestia junto con dolores en la muñeca y hombro del brazo izquierdo dolencias que comenzaron a acrecentarse durante su viaje hacia la localidad de Huara. Posteriormente, con fecha 02 de marzo de 2018 se trasladó hasta el SAPU de la comuna de Huara, siendo diagnosticada con contusiones e inflamación en la muñeca, antebrazo y hombro izquierdo, y que tras volver de su viaje a Huara se presentó nuevamente en el "Supermercado A cuenta" para informar sobre lo sucedido, conversando con el administrador de la sucursal don Rodrigo Alejandro Saavedra Castillo, quien solo le manifestó que escribiera el respectivo reclamo en el libro destinado para tales efectos pero sin hacerse cargo de lo ocurrido y limitándose a indicar que se habían borrado las cámaras del día del accidente. Por ello, aquella debió concurrir ante el SERNAC, Iquique, presentando una denuncia el día 21 de marzo de 2018, por lo que solicita en autos tener por interpuesta querella infraccional en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A., acogerla a tramitación, y en definitiva condenarla al pago de las multas máximas correspondientes por infringir las nombras denunciadas, y aquellas que resulten quebrantadas con el mérito del proceso, con costas.

<u>SEGUNDO:</u> Que, doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, ya individualizada, dedujo también demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A., empresa de su giro, representada legalmente por su administrador don RODRIGO ALEJANDRO SAAVEDRA CASTILLO, ya individualizados, fundando su acción en los mismos argumentos expuestos en la querella infraccional y a los que se hizo mención en precedente apartado, solicitando se condene a la demandada al pago de la suma total de \$5.400.000 (Cinco millones cuatrocientos mil pesos), por conceptos de daño emergente y daño moral ocasionados como consecuencia de la infracción materia de la querella o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, con costas.

<u>TERCERO:</u> Que, la querellada infraccional y demandada civil ABARROTES ECONOMICOS S.A., no compareció a la audiencia de contestación, conciliación y

prueba decretada en autos, actitud que en derecho constituye la negación del derecho invocado por la parte querellante y demandante civil, recayendo sobre esta última, en consecuencia, el peso o carga prueba conforme a las reglas del *onus probandi*, vale decir, resulta ser de su cargo acreditar las infracciones a la Ley Nº 19.496.- las que habrían sido cometidas por la querellada infraccional y demandada civil, ya mencionada.

CUARTO: Que, para acreditar sus pretensiones la querellante y demandante civil acompañó prueba documental consistente en: (1) Boleta Electrónica Nº 000721682085, emitida por el Supermercado "Súper Bodega A cuenta", de fecha 26 de febrero de 2018; (2) Listado de gastos suscrito por la querellante infraccional y demandante civil doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ; (3) Boleta Nº 005278, emitida por el Centro Radiológico "Radiología Padilla Rodríguez Limitada", de fecha 07 de marzo de 2018; (4) Bono de atención ambulatoria, de fecha 02 de abril de 2018; (5) Hoja de atención SAPU de la comuna de Huara, de fecha 02 de marzo de 2018; (6) Registro de Atención de Urgencia Nº 43557, de SAPU Cecosf El Boro, emitido con fecha 04 de mayo de 2018; (7) Set de 04 fotocopias simples, del reclamo realizado en el libro de reclamos del Supermercado "Súper Bodega A cuenta"; (8) Seguimiento del procedimiento kinesiológico, realizado con el Kinesiólogo don Leonel Rozas Carrasco durante el mes de marzo de 2018; (9) Certificados médicos emitidos a nombre de doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ; (10) Copias de bonos de atención emitidos por Fonasa a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ; (11) Reclamo efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor Nº R2018A2092029, de fecha 21 de marzo de 2018; (12) Ordinario Nº 00394, de fecha 12 de abril de 2018, emitido por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO; (13) Certificado Psicológico suscrito por la profesional Carolina Soto Amas; (14) Set de 11 boletas emitidas por la compra de medicamentos, documentos que rolan agregados, con citación, a fojas 11 a 42, ambas inclusive, y respecto de los cuales no fueron objetados por las partes;

QUINTO: Que, en consecuencia, todos los documentos acompañados y agregados por la querellante infraccional y demandante civil, según se expuso en el considerando *Cuarto*, al no ser objetados o impugnados por las partes, serán acogidos por este sentenciador y su valoración se efectuará de acuerdo a las reglas de la lógica, el buen sentido y las normas de la experiencia, por cuanto aquellos constituyen antecedentes determinantes respecto de las

responsabilidades cuyo pronunciamiento se ha requerido a esta judicatura, resultando ser también armónicos, precisos y concordantes con el resto de la prueba rendida en autos.

SEXTO: Que, a fojas 61 y siguientes, rola acompañada Acta de Inspección Personal del Tribunal de fecha 25 de septiembre de 2018, practicada en las dependencias de la querellada infraccional ubicada en Ruta A-16 Nº 2951, comuna de Alto Hospicio, con la asistencia de don RODRIGO ALEJANDRO SAAVEDRA CASTILLO, administrador de sucursal y la asistencia de la guerellada infraccional y demandada civil ABARROTES ECONOMICOS S.A., representada por su abogado don JORGE BECERRA SUAREZ, ya individualizados, dejándose constancia (1) Que, en el lugar materia de los hechos se pudo observar al ingresar por el frontis del supermercado, que al interior existen tres pasillos en dirección Oeste - Oriente, de aproximadamente 3 metros de ancho, separados por góndolas o estanterías de mercadería, que contienen los productos destinados a la venta, todos estos orientados de manera horizontal; a su vez, existen mercaderías situadas en el interior y al centro de dichos pasillos, de menor tamaño. (2) Que, en uno de los pasillos se pudo apreciar la presencia de una escalera de grandes dimensiones que no estaba siendo utilizada por personal del Supermercado y que de acuerdo a la naturaleza de los productos que se comercializan en dicho recinto no estaría disponible para la compra por parte de los usuarios. (3) Que, don RODRIGO ALEJANDRO SAAVEDRA CASTILLO, hace presente que el día de los hechos denunciados, doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, no se acercó al personal del supermercado concurriendo con posterioridad y entrevistándose con él ante lo cual se le señaló que debía concurrir donde la jefa de cajas doña BETZABE RODRIGUEZ, para estampar un reclamo en el libro respectivo del supermercado y acompañar boletas de comprar. Luego de esto la jefa de cajas subió el reclamo al sistema informático interno de la empresa, por lo que se le encargó al prevencionista de riesgos la realización de una investigación, la cual determinó que no era posible acreditar los dichos de la querellante, por cuanto no hubo personal que señalara haber sido testigo de lo ocurrido, como asimismo las cámaras de seguridad no captaron imágenes que acrediten lo señalado por la querellante infraccional y demandante civil. Finalmente, refirió que las grabaciones de las cámaras se mantienen durante 07 días, luego de lo cual son eliminadas automáticamente. (4) Que, el abogado don JORGE BECERRA SUAREZ, actuando en representación de la querellada y demandada civil manifestó que no hay constancia de alguien que haya observado

el hecho denunciado según los dichos del administrador del supermercado presente en la inspección del Tribunal.

SEPTIMO: Que, a fojas 68, rola Consulta Médica Nº 007/18 practicada por el Servicio Médico Legal de Iquique a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, de fecha 27 de septiembre de 2018, arrojando las siguientes conclusiones: (1) Con fecha 25-09-2018, examiné en las dependencias del Servicio Médico Legal de Iquique a las 09:20 horas a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, de 57 años, C.I. Nº 8.369.611-7. (2) Las lesiones sufridas por la afectada, corresponde a una contusión de manos y rodilla asociado a esguince de pulgar izquierdo, lo cual resulta consistente con relato de caída accidental de la manera descrita. (3) A la fecha del peritaje, las lesiones de carácter "menos grave" en su conjunto, tienen una data de 7 meses; se ha estimado su curación en un período de entre 22 y 25 días, con igual incapacidad funcional. (4) La sintomatología articular presentada con posterioridad, corresponde a patología crónica degenerativa de articulaciones no traumática, por lo tanto, el evento traumático solo habría contribuido como gatillante del dolor y no como origen del mismo".

OCTAVO: Que, es del caso señalar que este sentenciador acogerá las diligencias probatorias referidas en los párrafos Sexto y Séptimo, por cuanto atendida su precisión y concordancia con los restante medios probatorios es posible concluir que ellas aportan importantes antecedentes en el esclarecimiento de los hechos denunciados y cuya valoración la efectuará este sentenciador de conformidad a las normas de la sana crítica, esto es, según las premisas de la lógica, el buen sentido y las máximas de la experiencia.

NOVENO: Que, conforme lo previene el artículo 1° de la Ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entenderá por tales, a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios; y, por proveedores, a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación a servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

<u>DECIMO:</u> Que, este sentenciador, apreciando los antecedentes según las reglas de la sana crítica, estima que la querellada infraccional infringió las normas

establecidas en la Ley Nº 19.496, en efecto, se encuentra acreditada la existencia de la caída sufrida por la querellante infraccional y demandante civil doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, dentro del supermercado de la querellada y demandada civil y que éste hecho ocurrió por la falta de seguridad entregada por ABARROTES ECONOMICOS S.A., en la venta de productos dentro de su tienda. Asimismo, conforme lo dispone el artículo 3º inciso primero letra d) de la ley Nº19.496: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". En tanto, en concordancia con lo anterior, el inciso primero del artículo 23 de la ley citada, dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

<u>DECIMOPRIMERO</u>: Que, la querella infraccional deducida por doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, rolante a fojas 01 y siguientes; lo obrado en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, rolante a fojas 08 y los restantes antecedentes probatorios acumulados, especialmente la Boleta Electrónica Nº 000721682085, emitida por el Supermercado "Súper Bodega A cuenta", de fecha 26 de febrero de 2018, rolante a fojas 11; el Reclamo Nº R2018A2092029. efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor de fecha 21 de marzo de 2018, rolante a fojas 37; el Ordinario Nº 00394 de fecha 12 de abril de 2018, emitido por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, rolante a fojas 38; la Inspección Personal del Tribunal rolante a fojas 61 y siguientes; la Consulta Médica Nº 007 de fecha 27 de septiembre de 2018, rolante a fojas 68, practicada por el Servicio Médico Legal de Iquique a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, rolante a fojas 68, el que da cuenta de las lesiones sufridas por aquella consistentes en una contusión en sus manos y rodilla asociado a un esguince de pulgar izquierdo lo que causó lesiones de carácter "menos grave" en la afectada referida en el mes de febrero del año 2018, lo que resulta ser concordante con el relato de una caída accidental y de su data de 7 meses, tal como lo concluye el informe en mención; la audiencia de exhibición de documentos de fecha 25 de octubre de 2018, rolante a fojas 76 y siguientes, en donde se deja constancia del reclamo administrativo formulado por la querellante doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, ello a raíz de una

caída sufrida en los pasillos del local de la querellada "Supermercado A Cuenta", con fecha 26 de febrero de 2018 y producida al resbalar con un letrero que no pudo divisar, no habiendo obtenido una respuesta positiva de su reclamo, oportunidad que incluso menciona haberse entrevistado con el administrador del local; todos ellos resultan ser antecedentes que apreciados y valorados de acuerdo con las reglas de la sana crítica y al tenor de lo dispuesto en los artículos 14 y demás pertinentes de la Ley 18.287.- sobre procedimientos ventilados ante los Juzgados de Policía Local; lo dispuesto en la Ley 15.231.- sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y especialmente a la luz de las normas contenidas en los artículos 3º inciso primero letra d), 23, 24 y 50 A de la ley N°19.496.- Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; permiten a este sentenciador adquirir la plena convicción que se encuentra acreditado en autos el hecho infraccional materia de la querella infraccional y la participación que le ha correspondido a la querellada "ABARROTES ECONOMICOS S.A.", ya individualizada.

ACCION CIVIL:

DECIMOSEGUNDO: Que, los artículos 1437 y 2314 del Código Civil, definen el daño como el detrimento, perjuicio o menoscabo que se recibe por culpa de otro, en la hacienda o persona. A su turno, el artículo 2329 del referido cuerpo legal, dispone: "Por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona, debe ser reparado por ésta.". A su turno, la indemnización del daño moral intenta compensar el sufrimiento psíquico, amargura, aflicción o pena que el ilícito ha producido. Este comprende el dolor físico y la amargura.

DECIMOTERCERO: Que, a fojas 126 y siguientes, rola agregado el Informe Psicológico Nº 13/2019, practicado por el Servicio Médico Legal de Iquique a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, ya individualizada, con fecha 11 de febrero de 2019, arribando a las siguientes conclusiones: "Primera: Existe sintomatología asociada a un Trastorno de Estrés Crónico, de tipo ansioso y moderado. Segunda: Que el hecho denunciado, no se configura como un factor etiopatogénico del cuadro descrito, pero se comporta como un estresor agudo de alta intensidad, que agrava un estado de vulnerabilidad previa. Tercera: Que es posible dar cuenta de un daño psicológico. Cuarta: Estas conclusiones se comprenden a partir de un proceso metodológico y multifuente, que comprende los resultados psicométricos, la observación del funcionamiento psicológico, legal y

social del evaluado", conclusiones que no resultaron ser desvirtuadas por otros medios probatorios y cuya valoración la efectuará este sentenciador de conformidad a las normas de la Sana Crítica, esto es, según las premisas de la lógica, el buen sentido y las máximas de la experiencia.

<u>DECIMOCUARTO:</u> Que, de acuerdo a las conclusiones arribadas en precedente apartado es posible referir que aun cuando el daño moral peticionado en la demanda civil de indemnización de perjuicios por la *Sra. GAJARDO DIAZ*, no resulta ser atribuible con exclusividad a la ocurrencia de los hechos demandados, si se pudo acreditar la presencia de un daño psicológico originados a raíz de estos hechos y que actuaron como un estresor agudo de alta intensidad (o agravante), empeorando más aun un estado de vulnerabilidad previa a la que se ha visto expuesta la demandante civil mencionada.

<u>DECIMOQUINTO:</u> Que, así las cosas y pronunciándonos respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A., este sentenciador concluye que efectivamente se ha verificado la existencia de un daño emergente, reflejado en el desembolso monetario por las consultas, tratamientos y recetas médicas en que debió incurrir la Sra. GAJARDO DIAZ, como consecuencia de las lesiones de carácter "Menos Grave" sufridas producto de los hechos denunciados en los presentes autos y que según consta de los documentos acompañados a fojas 28 a 36 de autos, ambas inclusive, consisten en 9 Bonos de Atención de Salud, emitidos por el Fondo Nacional de Salud (FONASA) y aquellos documentos acompañados a fojas 41 y 42, de autos, correspondientes a 11 boletas por la compra de medicamentos, los cuales resultan ser concordantes y armónicos entre sí, y con los restantes medios probatorios, por lo que a la luz de las reglas de la lógica, el buen sentido y de la experiencia, permiten a este sentenciador estimar prudencialmente dicho daño emergente y su indemnización en la suma de \$261.375 (Doscientos sesenta y un mil trescientos setenta y cinco pesos).

<u>DECIMOSEXTO:</u> Que, respecto de la indemnización por concepto de daño moral o extrapatrimonial demandado este sentenciador estima, tal como lo ha reiterado uniformemente la Jurisprudencia de nuestros tribunales superiores de justicia, que para dar por establecido el daño moral: "... basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera..." (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma.

Corte Suprema, Nº 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que concurre en la controversia de autos, por lo que se encontrándose acreditada la causa que generó el daño moral demandado, según aparece de las consideraciones expuestas en lo infraccional del presente fallo, se encuentra también acreditado el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado a la demandante civil *Sra. VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ*, por lo que a la luz de las reglas de la lógica, el buen sentido y de la experiencia, permiten a este sentenciador estimar prudencialmente dicho daño moral y su indemnización en la suma de \$3.000.000 (Tres millones de pesos).

En consecuencia, por estas consideraciones y teniendo en cuenta lo dispuesto en la ley 15.231.- sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, las disposiciones contenidas en la ley 18.287.- de procedimiento ventilados ante los mismos Tribunales, aquellas contenidas en la Ley N°19.496.- Que establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y los artículos 1437 y siguientes, 2314 y siguientes, del Código Civil;

SE DECLARA:

I).- EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL:

A.- Que, *SE ACOGE*, la querella infraccional de fojas 01 y siguientes, interpuesta por *doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ*, Cédula de Identidad Nº 8.369.611-7, 57 años, casada, costurera, domiciliada en pasaje Salitrera Delaware Nº 3813, Sector El Boro, comuna de Alto Hospicio, en contra de *ABARROTES ECONOMICOS S.A.*, empresa de su giro, Rut Nº 76.833.720-9, representada en autos por *doña MARIA DE LOS ANGELES DUBO CORTES*, abogada, domiciliada en calle Bolívar Nº 202, Oficina 403, comuna de Iquique y se condena a la querellada al pago de una multa a beneficio fiscal de *30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales)*, por la infracción a los artículos 3º letra d) y 23 inciso 1º, en relación a lo dispuesto en los artículos 24 y 50 letra A, de la ley N°19.496.- Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.-

B.- La multa impuesta deberá ser pagada dentro de un plazo de cinco días de notificada la presente Sentencia bajo apercibimiento legal de despachar, por vía de sustitución y apremio, orden de reclusión nocturna, diurna o de fin de semana en su contra, a razón de un día o una noche por cada quinto de Unidad Tributaria

Mensual, con un máximo de quince jornadas diarias, diurnas o nocturnas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.- Sobre procedimientos ventilados ante el Juzgado de Policía Local.-

C.- Que, de acuerdo a los antecedentes contenidos en los presentes autos, especialmente la Consulta Médica Nº 007/18 practicada por el Servicio Médico Legal de Iquique a doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ con fecha 27 de septiembre de 2018, rolante a fojas 68 y 69, cuya conclusión especifica que las lesiones sufridas por la querellante infraccional y demandante civil Sra. GAJARDO DIAZ, presentan el carácter de "MENOS GRAVES" en su conjunto, estimándose su tiempo de recuperación en un período de entre 22 y 25 días, con igual incapacidad funcional, por lo que a la luz de lo dispuesto en los artículos 490 y 492 del Código Penal, en relación a lo dispuesto en el artículo 54 del Código Procesal Penal, existiría una acción penal pública previa instancia particular para que el ofendido requiera la persecución de la responsabilidad penal, si así lo estimare, bastando para ello la denuncia a la Justicia, al Ministerio Público o a la Policía.

D.- Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor.-

II).- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMINZACION DE PERJUICIOS:

Que, SE HACE LUGAR, parcialmente, a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña VIVIANA ARMANDINA GAJARDO DIAZ, Cédula de Identidad Nº 8.369.611-7, 57 años, casada, costurera, domiciliada en pasaje Salitrera Delaware Nº 3813, Sector El Boro, comuna de Alto Hospicio, en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A., empresa de su giro, Rut Nº 76.833.720-9, representada en autos por doña MARIA DE LOS ANGELES DUBO CORTES, abogada, domiciliada en calle Bolívar Nº 202, Oficina 403, comuna de Iquique, en cuanto se condena a la demandada a pagar, a título de indemnización de perjuicios, la suma de \$3.261.375.- (Tres millones doscientos sesenta y un mil trescientos setenta y cinco pesos), por concepto de daño emergente y daño moral demandado, todo ello con los reajustes más intereses corrientes para operaciones reajustables en moneda nacional desde la fecha de notificación de la demanda y hasta la cancelación o pago efectivo.

III).- EN CUANTO A LAS COSTAS DE LA CAUSA:

Que, no se condena en costas a la parte querellada y demandada civil, por no haber resultado del todo vencida.-

Notifiquese y archívese en su oportunidad.-

Sentencia dictada por don PIETRO CORDANO ORTIZ, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Alto Hospicio, y autoriza doña JANINA GORDILLO GUERRA, Secretaria Abogada.-

5)lle

(Sosawtos ventisers) 224



Iquique, uno de agosto de dos mil diecinueve.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, en su parte expositiva, considerandos y citas legales, previa eliminación de sus considerandos quinto, sexto, séptimo, octavo, décimo, undécimo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto.

Y TENIENDO EN SU LUGAR PRESENTE:

PRIMERO: Apela la abogado de la parte querellada y demandada civil en contra del fallo de primer grado, por estimar inexistente la infracción denunciada e improcedente la indemnización por daño moral que se le impuso, alegando que la querellante y actora civil no demostró la caída que dice haber sufrido en el supermercado de su representada, ni la negligencia o acción dolosa que se le imputa; agregando, en cuanto a la sanción civil, que los informes del Servicio Médico Legal sólo dan cuenta que la actora padecía de estrés crónico, de tipo ansioso y moderado, con anterioridad al hecho que ha denunciado, siendo éste sólo un estresor que agravó su estado, presentando también una patología crónica degenerativa de sus articulaciones, haciendo además hincapié la parte recurrente que la demandante, luego de la caída que dice haber sufrido, continuó con sus actividades y viajó a Huara, concurriendo al doctor sólo cuatro días después. Finalmente recurre por la modalidad en que el sr. Juez a quo dispuso el pago de intereses y reajustes.

SEGUNDO: Para decidir el destino del recurso conviene recordar que la regla probatoria en esta sede es la sana crítica, principio de valoración que obliga al sentenciador hacerse cargo de las probanzas mediante un ejercicio racional, utilizando tres reglas, lógica, máximas de la experiencia y conocimientos científicamente afianzados, consistentes, respectivamente, en coherencia, derivación, principio de identidad, contradicción, tercero excluido y razón suficiente; juicios hipotéticos generales emanados de ella.



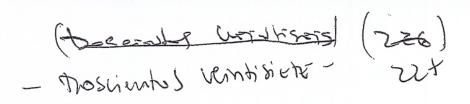
correspondientes al concepto de cultura común; y, saberes comúnmente compartidos como ciertos o verdaderos por la mayoría de las personas que profesan una disciplina científica o técnica, de todo lo cual en definitiva se infiere que para arribar al convencimiento de haber existido una infracción que amerite una sanción debe realizarse por el juez un proceso reflexivo, coherente, razonado y racional que justifique el resuelvo.

TERCERO: Dicho así, considerando que la parte denunciada y demandada civil negó el hecho por el que se reclama, recayendo en la actora la carga probatoria, los antecedentes aportados por ésta, colacionados en el fundamento cuarto de la sentencia, valorados en conformidad a las reglas de la sana crítica, impiden tener certidumbre acerca de haber existido el hecho denunciado porque, la boleta de compraventa que se acompaña resulta absolutamente ilegible; además, porque la relación manuscrita de gastos contenida en una hoja cuadriculada no basta para probarlo; también porque las boletas, bonos y atenciones de salud de diversas épocas sólo prueban que la actora tuvo un padecimiento de salud, más no que se haya originado en una caída dentro del supermercado; y, porque los reclamos también manuscritos son del 5 de marzo, constan en otra hoja cuadriculada y no en el libro de reclamos del local comercial.

cuarto: En el mismo sentido, a pesar que la abogado que compareció a estrados expresó que existía un reconocimiento de la empresa, lo cierto es que al responder ésta al reclamo efectuado ante el Sernac manifestó que la actora no reclamó del hecho el día que dice ocurrió, aseveración que resulta concordante con los dichos de la denunciante en cuanto sostuvo haber acompañado a su cónyuge a la localidad de Huara inmediatamente después de la caída.

QUINTO: Por otro lado, la diligencia de Inspección Personal del Tribunal no constituye aporte probatorio, no sólo porque se efectuó con posterioridad al hecho denunciado, sino también porque no se constató dato alguno relacionado con las circunstancias de la caída; y,







en cuanto a los informes del Servicio Médico Legal, ellos sólo bastan para deducir que la actora sufre enfermedades, física y psicológica, pero no comprueban la caída y sus circunstancias.

SEXTO: Finalmente, no habiéndose justificado que la parte denunciada y demandada civil haya incurrido en infracción a los artículos 3, letra d) y 23 inciso 1, en relación a los artículos 24 y 50 A de la Ley 19.496, la sentencia será revocada.

Y visto además lo dispuesto en los artículos 32 a 38 de la Ley 18.287, y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** la sentencia apelada de veintidós de mayo pasado, escrita de fs. 193 a 200, declarándose en cambio que se rechazan la querella infraccional y la demanda civil deducidas en lo principal y primer otrosí de fs. 1.

Registrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro sra. Mónica Olivares Ojeda.

Rol N° 38-2019 Policía Local.



1

Marilyn Magnolia Fredes Araya Ministro(P) Fecha: 01/08/2019 14:07:34 Monica Adriana Olivares Ojeda Ministro Fecha: 01/08/2019 14:07:35

Francisco Javier Berríos Veloso Ministro(S) Fecha: 01/08/2019 14:07:36



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por las Ministros Titulares Sra. Marilyn Fredes Araya, Sra. Mónica Olivares Ojeda, y el Ministro Suplente Sr. Francisco Berríos Veloso. Iquique, uno de agosto de dos mil diecinueve.

En Iquique, a uno de agosto de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa. A contar del 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antartica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte http://www.noraoficial.cl.

adla stiger. A supplement of the supplement