Rol N° 5.720- 3 - 2018

Vitacura, a ocho de noviembre de dos mil dieciocho.

VISTOS,

- Que, a fojas 01 y siguientes, de autos **IRENE SILVIA KREISBERGER WAISSBLUTH,** C.I. 7.011.807-6, chilena, casada, paisajista, domiciliada, en calle Espoz N°4500, departamento 503 comuna de Vitacura, ciudad de Santiago, en lo principal y en el primer otrosí deduce querella infraccional por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios respectivamente, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT 76.134.941-4, representada por don **RODRIGO CRUZ MATTA** y/o doña **PAMELA MOLINA**, ambos domiciliados en Buenaventura N°1770, comuna de Vitacura, Santiago; solicita se sancione al infractor por su responsabilidad en el accidente sufrido por la querellante y demandante al interior del supermercado, el día 31 de octubre de 2017, en circunstancias que al momento de salir de la caja tras haber pagado la mercadería que había comprado, pisa algo en el suelo y cae violentamente, recibiendo ayuda solamente de parte del guardia de supermercado, lo que denota un actuar negligente de parte de la demandada, faltando al deber de seguridad, infringiendo con ello los artículos 3 letra d), e), 12 y 23 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita se le condene al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496, y se le condene al pago de una indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral ascendente a la suma de **$34.192.505**.- , más intereses, reajustes y costas; en el segundo otrosí, ofrece medios de prueba y en el tercer otrosí, confiere patrocinio y poder a los abogados **ANÍBAL BAEZA PRIETO** y a **DANIELA BITRÁN ISRAEL** Acción notificada a fojas 08.

- Que, a fojas 09 de autos con fecha 05 de abril de 2018, rola certificación de Secretaria abogada del Tribunal donde consta que el representante legal de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** fue citado a prestar declaración indagatoria y no

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

compareció;

- Que a fojas 10, con fecha 06 de abril de 2018, rola presentación del abogado **CHRISTIAN FOX IGUALT**, quien, en lo principal, asume patrocinio y poder en la causa en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**; en el primer otrosí, acompaña personería y en el segundo otrosí, delega poder a los abogados **KARIN ROSENBERG DUPRÉ**, **GONZALO FRELIJJ VÁSQUEZ** y **DANIELA GONZÁLEZ GARCÍA**;

- Que, a fojas 15 de autos, con fecha 22 de mayo de 2018, rola declaración indagatoria escrita de **KARIN ROSENBERG DUPRÉ**, abogada, en representación de la querellada y demandada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, en los siguientes términos: **1)** solicita el rechazo de las acciones deducidas en contra de su representada toda vez que no ha cometido infracción alguna a la Ley 19.496; **2)** respecto de los hechos denunciados, indica que el 31 de octubre de 2017, la actora efectivamente sufrió una caída en el Supermercado de su mandante; **3)** que, la empresa al percatarse de la caída le prestó colaboración y le ofreció el traslado a un centro médico, pero ella lo rechazó indicando que tenía hora en la Clínica Alemana por otros motivos; **4)** por lo que estiman que no se ha vulnerado la Ley de protección a los derechos de los consumidores, y la consumidora no ha acreditado que su representada hubiese cometido alguna infracción al respecto;

- Que, a fojas 52 y siguientes, rola con fecha 12 de julio de 2018, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los abogados **ANÍBAL BAEZA PRIETO** y **JAIME ECHEVERRÍA CAPDEVILLE**, en representación de la parte querellante y demandante de doña **IRENE KREISBERGER**, y de la parte querellada y demandada ADMINISTRADORA **DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por su abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**; que, la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, formula descargos a la querella

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

de autos, y contesta demanda civil por escrito; que, en primer término, sostiene la querellada y demandada, que la actora mientras se encontraba en el Supermercado tropieza o pierde el equilibrio por razones que desconocen y cae al piso, por lo que no es efectivo que su caída se haya debido a la existencia de fruta podrida en el piso; indica que le ofrece traslado a un Centro de Asistencia, a lo cual se negó porque tenía una hora en la Clínica Alemana; en subsidio alega inexistencia, o excesiva estimación del daño por cuanto la demandante solicita como compensación económica $1.392.505.-, por daño emergente $2.800.000.- y por daño moral $30.000.000.-, sumas improcedentes y exageradas, que no han sido acreditadas por medio de prueba legal alguno, y han sido solicitadas con el único objeto de obtener un enriquecimiento ilícito o sin causa; agrega que los montos demandados por daño emergente y lucro cesante en ningún caso son directos, y, en relación al daño moral, la entidad y magnitud de los mismos, no han sido demostrados ni acreditados suficientemente, por lo que no se puede presumir la existencia de aflicción, angustia o menoscabo; que, la demandante debe necesariamente acreditar en qué medida sus facultades morales y espirituales se han visto menoscabadas a raíz de los hechos; agrega que ni siquiera fue hospitalizada; que solo se limitó a señalar una cantidad por los supuestos perjuicios sufridos, que tal suma resulta a todas luces arbitraria; que, estiman que la demandada no ha cometido infracción alguna a la Ley 19.496, por tanto, solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes, con costas, y para el caso improbable que US diere lugar a la demanda, solicita la rebaja prudencial de los montos solicitados por concepto de indemnización de perjuicios de acuerdo a derecho; que, en subsidio, en el evento de que US diere lugar a la demanda, solicita que la demandada no sea condenada en costas, ya que ha tenido motivo plausible para litigar y no resultará totalmente vencida en juicio; que, la parte querellante y demandante rinde prueba documental, testimonial, y formula una petición;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

- Que, a fojas 64 de autos, con fecha 20 de agosto de 2018, rola audiencia de exhibición de documento "*Impresión de fotografía Libro de Supermercado Líder Buenaventura*", con la asistencia de la parte querellante y demandante representada por el abogado **JAIME ECHEVERRÍA CAPDEVILLE**, y en rebeldía de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**;

- Que, a fojas 65, con fecha 10 de octubre de 2018, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGO:

1.- Que, a fojas 55, la parte querellada y demandada, tachó al testigo **BENJAMÍN TRAJTMAN GROSSMAN**, C.I. 5.474.869-8, chileno, soltero, empresario, domiciliado en Avenida Santa María N°8710, Depto.201, Vitacura, por la causal contemplada en el número 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en razón de que el testigo mantiene una íntima amistad con la querellante y demandante.

2.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo **BENJAMÍN TRAJTMAN GROSSMAN**, en la parte resolutiva del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas entregadas por el testigo y en conformidad a las reglas de la sana crítica, no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio.

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

3.- Que, las partes controvierten la ocurrencia de los hechos denunciados por la querellante en autos.

4.- Que, la parte querellante, para acreditar y fundamentar sus dichos acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **1.-** Copia simple de las atenciones realizadas a nombre de la actora en Clínica Alemana entre el 30 de agosto y el 03 de noviembre de 2017, rolante a fojas 25; **2.-** Fotografía del registro del accidente

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

consignado a las 14:20 horas, en la página 16 del libro de registro de Supermercado Líder, ubicado en Buenaventura 1770, Vitacura que contiene la descripción del accidente de fecha 31 de octubre de 2017, que afectó a la querellante y demandante de autos, rolante a fojas 26; **3.-** Impresión fotográfica de pie izquierdo de la demandante rolante a fojas 27; **4.-** Impresión fotográfica de antebrazo derecho de la demandante rolante a fojas 28; **5.-**Resúmen de atención de urgencia del día 31.10.2017, rolante a fojas 29; **6.-** Certificado médico emitido por Rodrigo Soto, traumatólogo de Clínica Alemana, con fecha 27.11.2017, referente a cuadro de control como continuación de lesión fractura 5° MTT pie izquierdo, rolante a fojas 30; **7.-** Receta médica emitida por el médico Rodrigo Soto con fecha 31.10.2017, rolante a fojas 31; **8.-** Receta médica emitida por el médico Diego Zanella con fecha 09.11.2017, rolante a fojas 32; **9.-** Receta médica emitida por el médico Diego Zanella con fecha 09.11.2017, rolante a fojas 33; **10.-** Indicaciones sobre rehabilitación emitido por el médico Rodrigo Soto con fecha 27.11.2017, rolante a fojas 34; **11.-** Receta médica emitida por el médico Rodrigo Soto con fecha 27.11.2017, rolante a fojas 35; **12.-** Fotocopia de receta médica emitida por Red salud UC, con fecha 20.12.2017, rolante a fojas 36 de autos; **13.-** Certificado médico emitido por la psiquiatra Paz Barahona con fecha 26.02.2018, referente a trastorno de ansiedad sufrido por la actora, rolante a fojas 37; **14.-** Boleta de honorarios emitido por la psiquiatra Paz Barahona con fecha 26.02.2018, rolante a fojas 38; **15.-** Fotocopias de cinco recetas médicas emitidas por la psiquiatra Paz Barahona con fecha 26.02.2018, rolante a fojas 39 a 41; **16.-** Fotocopias simples de tres bonos de atención ambulatoria en Clínica Alemana de Santiago, emitidos con fechas 31.10.2017, 09.11. 2017 y 27.11.2017, rolantes a fojas 42 a 46; **17.-** Dos boletas emitidas por Salcobrand S.A. con fechas 31.10.2017 y 27.11.2017, por montos de $15.623 y $9.578 respectivamente, rolantes a fojas 47; **18.-** Dos fotocopias de boletas emitidas por Farmacias Ahumada S.A., con fecha 27.02.2017, por montos de $18.453.- y $34.214.- rolantes a fojas 48 y 49 respectivamente; **19.-** Boleta exenta electrónica N°4910, emitida por Human Performance SpA con fecha 18.01.2018, por un monto de

PIA FIEL DEL ORIGI

$290.000.-, rolante a fojas 50; **20.-** Boleta exenta electrónica N°4537, emitida por Human Performance SpA con fecha 05.12.2017, por un monto de $280.000.-, rolante a fojas 51.

5.- Que, la querellante sostiene que, el día 31 de octubre de 2017, cerca de las 13:30 horas, llega al supermercado Líder de calle Buenaventura N°1770, de la comuna de Vitacura a comprar dos litros de leche, por lo que no toma un carro, y al salir de la caja en la que había pagado la mercadería, pisa algo en el suelo y cae violentamente hacia adelante, golpeándose el pie izquierdo antebrazos y rostro; que sólo le prestó asistencia el guardia del supermercado, quien le mostró restos de fruta podrida en el suelo, y le comentó que pese a haberlo informado hace bastante rato, el piso no había sido limpiado; que acompañó en autos foto del libro de registro donde se describe el accidente; señala que el guardia llamo varias veces por radio a la supervisora del local sin éxito; y que, debido a su agudo dolor en el pie izquierdo, solicitó al guardia que la levantara y la acomodara en una silla de ruedas, ya que necesitaba trasladarse a la urgencia de la Clínica Alemana, donde debía estar a las 15:00 horas para una sesión de radio terapia a la que estaba siendo sometida producto de un cáncer de mamas; refiere que, luego de 20 minutos del accidente aparece la supervisora Joanny Araño indicándole que debía llamar a la asistencia pública para ser trasladada a la posta central, pero le solicitó producto de su situación de salud, que sus lesiones fueran evaluadas en la misma Clínica Alemana, lo que la supervisora rechazó; sostiene la querellante que, con mucha dificultad conduce su vehículo automático a la Clínica Alemana donde le prestan asistencia inicial; que el diagnostico resultante del accidente fue una fractura del 5° metatarsiano del pie izquierdo, por lo cual tuvo que utilizar una bota ortopédica durante varias semanas, para luego continuar con tratamiento de kinesiología por 30 días más; refiere que lo anterior le ha ocasionado no solo costos en tiempo, sino que ha debido asumir gastos médicos, medicamentos, consultas y sesiones de kinesiología, y en términos profesionales, como es banquetera de oficio, ha tenido muchas dificultades por falta de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

movilidad y ha debido asumir costos extras para cumplir con sus compromisos.

6.- Que, de conformidad a las pruebas rendidas en autos por la actora, consta que se estampó en el libro de seguridad del supermercado Líder, el accidente sufrido por la querellante al interior del mismo, a consecuencia de líquido derramado en el piso; que, dicha nota fue registrada el día 31.10.2017 a las 14:20 horas, en la página 16 del señalado libro de seguridad, timbrado por Claudio Montes Tobar, Gerente de ventas del supermercado, y en él se indica: *"Cliente se cae en caja 40 por líquido derramado en piso. No acepta ser derivada a asistencia pública por tener hora radioterapia para el cáncer,"* por lo que la referida nota, sería concordante con los hechos descritos por la querellante y demandante.

7.- Que, asimismo, rolan a fojas 27 y 28, dos fotografías, una del pie izquierdo y otra del antebrazo derecho de la actora, que muestran signos de haber sufrido una lesión.

8.- Que, a fojas 29, rola copia de "Resumen de Atención de Urgencia", Número OP 1710021224, de fecha 31 de octubre de 2017, a las 15:16 hrs., que da cuenta de la atención de urgencia otorgada a la paciente **IRENE SILVIA KREISBERGER WAISSBLUTH,** C.I. 7.011.807-6, por motivo de " caída, contusión en pie y rodilla izquierdo"; que, el diagnóstico fue fractura base 5° metatarsiano izquierdo, y las indicaciones reposo pie en alto, bota de marcha y control en 10 días; que, a fojas 32, rola "Receta Médica", firmada por el Dr. Diego Zanolli, de fecha 09.11.2017, donde indica que con motivo de fractura base 5° metatarsiano del pie izquierdo, requerirá usar bota ortopédica durante 4 a 6 semanas, para luego continuar su tratamiento con kinesiología; que, a fojas 30, rola "Certificado", firmado por el Dr. Rodrigo Soto Godoy, traumatología adulto de Clínica Alemana, de fecha 27 de noviembre de 2017, quien certifica haber atendido a la paciente **IRENE SILVIA KREISBERGER WAISSBLUTH,** C.I. 7.011.807-6 , por cuadro de control

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

como continuación de lesión fractura 5° MTT pie izquierdo, y a fojas 34 el mismo médico indica rehabilitación con " kinesiterapia", que a fojas 36 de autos, rola copia de "Receta Médica", de Traumatología Red Salud UC, de fecha 20.12.2017, que contiene una indicación de 10 sesiones de terapia de kinesiológica; que, a fojas 42 a 46 rolan 5 bonos de atención ambulatoria realizadas entre el 31.10.2017 y el 27.11.2017, correspondientes a radiografías y consultas médicas de especialidad en traumatología, por la suma total de $ 85.364.-, y a fojas 47 rolan dos boletas por compras de medicamentos en Salcobrand, de fechas 31.10.2017 y 27.11.2017 por la suma total de $ 25.201.-; que, a fojas 50 y 51 de autos rolan, dos boletas correspondientes a tratamiento kinesiológico, emitidas por Human Performance SpA, a nombre de la querellante, por la suma de $570.000.-

9.- Que, conforme a la prueba rendida por la querellante, esta resulta ser concordante con los hechos reclamados e investigados en autos, adquiriendo por tanto este Sentenciador el convencimiento de que estos han ocurrido en la forma descrita por la querellante.

10.- Que, conforme a los descargos de la querellada, y a la falta de prueba rendida por esta última, no ha logrado desvirtuar el convencimiento alcanzado por este Sentenciador, respecto de la forma en que ocurrieron los hechos reclamados en autos por la querellante.

11.- Que, de conformidad al análisis de la ley 19.496, existe consenso en nuestra doctrina nacional, en cuanto a que, para determinar la protección al consumidor, se requiere de la existencia de un acto jurídico oneroso que vincule al consumidor con un proveedor, y en tal evento la protección debe extenderse a todas las fases del contrato, esto es, a la etapa precontractual, contractual, como a la etapa posterior a la de su celebración, por tanto, es deber del proveedor de evitar riesgos que puedan afectarles; que, nuestros Tribunales de Justicia, así también lo han entendido, por cuanto **la Corte de Apelaciones de Concepción, en su fallo de fecha 17 de diciembre de 2013, causa rol 224-13,**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

considerandos cuarto, quinto y sexto, dispone: "(..) ***Cuarto.*** *Que, según lo previene el artículo 1° de la Ley N° 19.496, dicho cuerpo legal tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Acto seguido procede a definir lo que debe entenderse por consumidor o usuario, esto es, 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, las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. En el artículo 3° letra d) del mismo texto normativo se consagra como derecho de los consumidores: "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. Por su parte el inciso 1° del artículo 23 de dicha ley establece que comete infracción a sus disposiciones 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.* ***Quinto****. Que, en el caso de que se trata, la circunstancia de no haberse concretado la compraventa de productos del supermercado no es obstáculo para calificar a la querellante como consumidora y a la querellada como proveedor, entendiendo para ello el acto de consumo, en este tipo de locales, como un proceso complejo, formado por un grupo de actos materiales y jurídicos. En efecto, desde la llegada del cliente al recinto del supermercado, éste pone a disposición del usuario una serie de servicios y productos que van desde el estacionamiento, guardias,* ***infraestructura adecuada, limpia y segura del edificio, incluidos sus pasillos y estanterías, carros y cajas de recaudación, en las cuales se concreta definitivamente el acto jurídico de carácter oneroso****, a través del pago de los productos adquiridos. Entonces, desde que el consumidor ingresa al local de un*

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

supermercado, con el fin de adquirir los productos que allí se exhiben libremente, ***se encuentra amparado por el deber legal del proveedor de proporcionarle condiciones seguras de circulación por el edificio y para la adquisición de tales bienes,*** *correspondiendo sancionar toda conducta negligente del supermercado que cause un menoscabo al consumidor ya sea en lo relacionado a los productos como a los servicios adicionales involucrados.* ***Sexto.*** *Que, bajo el contexto fáctico descrito en el fundamento tercero,* ***resulta acertada la conclusión jurídica del tribunal de primer grado en el sentido que la conducta negligente de la empresa querellada de mantener uno de sus pasillos con líquido en el suelo, sin la adecuada señalización de advertencia, que provoca la caída de una cliente es constitutiva de infracción a los transcritos artículos 3° letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que no adoptó oportunamente las medidas preventivas de seguridad que dicha situación ameritaba, causándole un menoscabo al consumidor que merece ser sancionada contravencionalmente.(..) ".***

12.- Que, en relación a la prueba testimonial rendida por la querellante, de fojas 54 a 58, deponen a su favor, los testigos, **BENJAMÍN TRAJTMAN GROSSMAN** y **MIRTHA KAPLUN SEGALL**, el primero; declara ser pareja de una amiga de la querellante, la conoce hace 14 años, e indica haberla visto la primera quincena de noviembre con una bota en el pie izquierdo, producto de una fractura provocada por un accidente que sufrió en la caja del supermercado Líder, donde había algo resbaloso en el piso, agua o fruta; señala que al conversar con ella le manifiesta estar enojada ya que no podía trabajar sin depender de terceras personas, porque no podía caminar y que los mejores meses para trabajar como banquetera eran precisamente noviembre y diciembre; que, la segunda testigo declara que la actora es hija de una amiga suya, la conoce hace 20 años, y se enteró porque la vio unos días después del accidente, le contó que se cayó en la caja del Líder, quedando muy mal, que la quisieron llevar a la asistencia pública, pero que se negó ya que la caída fue a las 13:00 horas y debía estar a las

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

15:00 horas en la Clínica Alemana para realizarse una sesión de radioterapia, que no podía perder, ya que fue operada de cáncer de mama; que, días después la volvió a ver con una bota y muy triste porque seguía mal de su pierna y como es banquetera, tuvo que dejar su trabajo, lo cual la tenía bastante abrumada; es del caso señalar que, ambos testigos están contestes con la versión entregada por la querellante.

13.- Que, así los hechos, la querellada, no rindió en autos prueba alguna que tuviera por objeto desvirtuar la ocurrencia de los hechos reclamados por la querellante de autos, y que, a su vez, la eximieran de su responsabilidad infraccional;

14.- Que, la ley 19.496, en sus 1° N°1 y 2, 3° letra d), 12 y 23 y dispone: ***Artículo 1°.-*** *"La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por: 1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores. 2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa."*; ***Artículo 3°.-*** *"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;* ***Artículo 12.-*** *Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."; y* ***Artículo 23.-*** *"Comete infracción a las disposiciones de la*

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

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.".

15.- Que, es de conocimiento general y público, que la parte querellada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, es una empresa relevante en el mercado de los supermercados, que opera los supermercados Líder, y que tiene una larga trayectoria en dicho rubro; que, por tanto, estamos frente a un **proveedor**, persona jurídica, que habitualmente desarrolla la actividad de comercialización de mercaderías y prestación de servicios, siendo especialista en dicho mercado, **por lo que dispone de toda la información sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos;** que por otra parte, el querellante, es un **consumidor**, persona natural, que ingresó al supermercado de la querellada, con la intención de adquirir mercaderías, dispuestas al efecto por el proveedor, para utilizarlas como destinatario final; que, por tanto, debe desecharse la alegación del querellado, en cuanto a que no tendría responsabilidad infraccional frente a los hechos que motivaron la querella, toda vez que se trata de un acto de consumo amparado por la Ley 19.496.

16.- Que, conforme a los considerandos precedentes, al querellado en su calidad de proveedor, le corresponde dar cumplimiento a una serie de obligaciones en materia de protección al consumidor, y al querellante de autos, en su calidad de consumidor, le asisten derechos básicos consagrados en la Ley 19.496, entre los que se encuentran la seguridad en el consumo de bienes y servicios, en el caso de marras se encuentra acreditado en autos, que la querellada no mantenía las condiciones de seguridad necesarias al interior del supermercado Líder, que impidieran la ocurrencia de los hechos investigados en autos.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

17.- Que, atendido lo dispuesto en el artículo ***14 inciso 1° de la Ley N° 18.287***: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica"*, y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, *"Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador"*.

18.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad a la querellada.

19.- Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, C.I. 6.978.243-4, ambos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N°8301, comuna de Quilicura, ha actuado con negligencia, infringiendo el deber de seguridad que le asiste, en su calidad de proveedor de bienes y servicios, infringiendo con ello los **artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496**, motivo por el cual, este Sentenciador procederá a acoger la querella de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutiva de esta Sentencia.

EN EL ASPECTO CIVIL:

20.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños producidos al querellante.

21.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496,** dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;";* que el **artículo 50 incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal,** prescribe: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores,* ***a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda*****";** que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor.

22.- Que, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, y probar el daño reclamado, la demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1.-** Copia simple de las atenciones realizadas a nombre de la actora en Clínica Alemana entre el 30 de agosto y el 03 de noviembre de 2017, rolante a fojas 25; **2.-** Fotografía del registro del accidente consignado a las 14:20 horas, en la página 16 del libro de registro de Supermercado Líder, ubicado en Buenaventura 1770, Vitacura que contiene la descripción del accidente de fecha 31 de octubre de 2017, que afectó a la querellante y demandante de autos, rolante a fojas 26; **3.-** Impresión fotográfica de pie izquierdo de la

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

demandante rolante a fojas 27; **4.-** Impresión fotográfica de antebrazo derecho de la demandante rolante a fojas 28; **5.-**Resúmen de atención de urgencia del día 31.10.2017, rolante a fojas 29; **6.-** Certificado médico emitido por Rodrigo Soto con fecha 27.11.2017, referente a cuadro de control como continuación de lesión fractura 5° MTT pie izquierdo, rolante a fojas 30; **7.-** Receta médica emitida por el médico Rodrigo Soto con fecha 31.10.2017, rolante a fojas 31; **8.-** Receta médica emitida por el médico Diego Zanella con fecha 09.11.2017, rolante a fojas 32; **9.-** Receta médica emitida por el médico Diego Zanella con fecha 09.11.2017, rolante a fojas 33; **10.-** Indicaciones sobre rehabilitación emitido por el médico Rodrigo Soto con fecha 27.11.2017, rolante a fojas 34; **11.-** Receta médica emitida por el médico Rodrigo Soto con fecha 27.11.2017, rolante a fojas 35; **12.-** Fotocopia de receta médica emitida por Red salud UC, con fecha 20.12.2017, rolante a fojas 36 de autos; **13.-** Certificado médico emitido por la psiquiatra Paz Barahona con fecha 26.02.2018, referente a trastorno de ansiedad sufrido por la actora, rolante a fojas 37; **14.-** Boleta de honorarios emitido por la psiquiatra Paz Barahona con fecha 26.02.2018, rolante a fojas 38; **15.-** Fotocopias de tres recetas médicas emitidas por la psiquiatra Paz Barahona con fecha 26.02.2018, rolante a fojas 39 a 41; **16.-** Fotocopias simples de cinco bonos de atención ambulatoria en Clínica Alemana de Santiago, emitidos con fechas 31.10.2017, 09.11. 2017 y 27.11.2017, rolantes a fojas 42 a 46; **17.-** Dos boletas emitidas por Salcobrand S.A. con fechas 31.10.2017 y 27.11.2017, por montos de $15.623 y $9.578 respectivamente, rolantes a fojas 47; **18.-** Dos fotocopias de boletas emitidas por Farmacias Ahumada S.A., con fecha 27.02.2017, por montos de $18.453.- y $34.214.- rolantes a fojas 48 y 49 respectivamente; **19.-** Boleta exenta electrónica N°4910, emitida por Human Performance SpA con fecha 18.01.2018, por un monto de $290.000.-, rolante a fojas 50; **20.-** Boleta exenta electrónica N°4537, emitida por Human Performance SpA con fecha 05.12.2017, por un monto de $280.000.-, rolante a fojas 51.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

23.- Que, la parte demandante a fojas 01 y siguientes, exige el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **treinta y cuatro millones, ciento noventa y dos mil quinientos cinco pesos ($34.192.505)**.

24.- Que, en cuanto al daño emergente reclamado, la demandante sostiene haber incurrido en gastos ascendentes a novecientos cuarenta y dos mil quinientos cinco pesos, por concepto de gastos médicos, y pago de un millón trescientos noventa y dos mil quinientos cinco pesos, por concepto de gastos adicionales incurridos, para poder desempeñar su trabajo como banquetera, en 5 eventos en los que tuvo que contratar personal adicional; que, al respecto, rolan a fojas 29, y 31 de autos, Resumen de Atención de Urgencia, N° OP 1710021224, y receta médica emitida por Dr. Rodrigo Soto traumatólogo de Clínica Alemana de fecha 31 de octubre de 2017, y a fojas 30 certificado de atención por continuación de tratamiento producto de fractura 5ª MTT pie izquierdo, emitido por el mismo especialista con fecha 27 de noviembre de 2017; a fojas 32 rola además receta médica emitida con fecha 9 de noviembre de 2017, por el Dr. Diego Zanolli indicando el uso de bota ortopédica durante 4 a 6 semanas, y a fojas 34 y 35 rolan indicaciones de rehabilitación con kinesiterapia, cuyas boletas de tratamientos se acompañan a fojas 50 y 51 de autos, además a fojas 42 a 46 se acompañan bonos de atención ambulatoria por consulta médicas y radiografías emitidos por Clínica Alemana entre 31 de octubre y 27 de noviembre de 2017, y, finalmente a fojas 37 y 38 rolan certificado médico, y boleta de honorarios electrónica N°511, respectivamente emitidos por la psiquiatra Ana Paz Bahamondes Moya de fecha 26 de febrero de 2018, en el que se indica que la paciente Irene Kreisberger sufre de trastorno de ansiedad, derivándola a psicoterapia individual. Conforme a dichos documentos, consta que, luego de ocurrido el accidente en el Local Líder de Vitacura, la actora acudió el mismo día a la Urgencia de Clínica Alemana, siendo diagnosticada de "Fractura Base 5° Metatarsiano izquierdo", por lo que debió utilizar una bota ortopédica durante más de un mes, seguir las indicaciones de rehabilitación y

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

asistir a los posteriores controles y terapias médicas; con todo, la demandante debió pagar la suma de **setecientos noventa y ocho mil doscientos treinta y dos pesos**, según se desprende de los documentos acompañados en autos, por concepto de gastos médicos. En relación a los "otros gastos" referidos por la misma, éstos no se encuentran acreditados en autos.

25.- Que, en cuanto al lucro cesante reclamado, la demandante sostiene haber incurrido en gastos ascendentes a un millón trescientos noventa y dos mil quinientos cinco pesos, correspondientes a la contratación de dos personas adicionales por cinco eventos, a cuarenta y cinco mil pesos cada una por evento, y cuatrocientos cincuenta mil por los cinco eventos; que, al respecto la actora no rindió prueba alguna para acreditar su existencia y cuantía, por lo que no será acogido.

26.- Que, de conformidad a los considerandos precedentes, este Sentenciador, apreciando la prueba rendida conforme a las reglas de la sana crítica, principios lógicos y de sentido común, regula prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante, en la suma de **setecientos noventa y ocho mil doscientos treinta y dos pesos ($798.232.-), por concepto de daño emergente.**

27.- Que, en relación al daño moral demandado, la demandante reclama las molestias, gastos y pérdidas que ha sufrido, no sólo por el accidente sufrido, sino por haberse visto vulnerada y desamparada; que, el accidente la ha afectado más allá de lo normal porque poco tiempo antes, le habían detectado cáncer de mama, lo que ya la tenía emocionalmente devastada; refiere que tuvo que dejar de trabajar a causa del accidente; sostiene la actora que, se ha sentido poco valorada de parte de la demandada, desde el día en que ocurrieron los hechos, toda vez que, ha intentado infructuosamente que los representantes del establecimiento le entreguen alguna respuesta, lo que hasta la fecha no ha ocurrido.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

28.- Que, nuestra doctrina y jurisprudencia, han aceptado mayoritariamente que, el concepto de daño comprende el "perjuicio, dolor o molestia" que se cause, por lo cual, en su significado natural y obvio, debe entenderse no sólo el perjuicio pecuniario sino también el inmaterial que se provoque; que la postura moderna tiende a la protección absoluta de la persona, tanto en su ámbito personal como patrimonial, principio que por lo demás se encuentra consagrado en nuestra Constitución Política, artículos 19 N°1 y 4°; que, la postura generalizada en cuanto a la procedencia del daño moral, es que ella resulta ser procedente tanto en materia de responsabilidad extracontractual como contractual, como así lo han sostenido diversos autores nacionales, entre ellos, Leslie Tomasello Hart, René Abeliuk Manasevich, Ramón Domínguez Águila; que, en este mismo sentido se ha pronunciado la ya citada Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción causa rol 224-13, al establecer respecto al daño moral, en el considerando 10°: *"(..) En efecto, resulta incuestionable que toda persona que sufra una caída debido a la negligencia de otra, con los efectos lesivos ya relatados, sufre, además del dolor físico, molestias, impotencia y pérdidas de tiempo que alteran intensamente su vida normal, todo lo cual ha repercutido asimismo, en el ámbito psicológico de la lesionada. Todas esas afectaciones deben ser indemnizadas por el sujeto responsable, esto es, por la empresa demandada, quien no actuó con la diligencia debida en la limpieza y seguridad de su establecimiento comercial, provocando la caída de la víctima y los padecimientos anotados. (..)".* Esta postura también ha sido adoptada por otros Tribunales Superiores de Justicia en diversos fallos, como se puede apreciar en la sentencia de fecha 2/10/2013, Rol 86074-12, de la Corte Suprema; sentencia de fecha 9/04/2010, rol 6-10, dictada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique; y sentencia de fecha 30/11/2009, Rol 33-09, dictada por la Corte de Apelaciones de La Serena.

29.- Que, en lo concerniente al daño moral, si bien este reviste un carácter subjetivo, enmarcado en la esfera personal de quien lo sufre,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

dadas las características del accidente sufrido por la demandante de autos, con las consecuentes lesiones físicas sufridas, este Sentenciador puede inferir de los mismos el daño moral experimentado por esta última.

30.- Que, este Sentenciador, conforme a los considerandos anteriores, ha regulado prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante en la suma de **un millón de pesos ($1.000.000.-), por concepto de daño moral.**

31.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **septiembre del año 2017,** mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin intereses; que, no se condenará en costas a la demandada por no haber sido totalmente vencida.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1.698 y demás pertinentes del Código Civil, artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, artículo 3 letra d), 12, 23 y 50 A, de la Ley N° 19.496 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS

PRIMERO: QUE SE RECHAZA la tacha de testigo formulada por la querellante de autos, a fojas 54, de conformidad a los fundamentos del considerando 2° de este fallo;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

EN MATERIA INFRACCIONAL:

SEGUNDO: QUE, HA LUGAR a la querella infraccional de fojas 01 y siguientes, y se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT 76.134.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, C.I. 6.978.243-4, ambos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N°8301, comuna de Quilicura, al pago de una multa de **TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23, en relación al artículo 24 de la Ley N°19.496.

EN MATERIA CIVIL:

TERCERO: QUE SE ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios, rolante a fojas 01 y siguientes, en cuanto al daño emergente y al daño moral, y se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT 76.134.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, C.I. 6.978.243-4 ambos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N°8301, comuna de Quilicura al pago de la suma de **un millón setecientos noventa y ocho mil doscientos treinta y dos pesos ($1.798.232.-),** por concepto de daño emergente y daño moral, suma que deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando 31° de este fallo, sin intereses.

CUARTO: QUE SE RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios, rolante a fojas 01 y siguientes en cuanto al lucro cesante, de acuerdo a lo establecido en el considerando 25° de esta Sentencia.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE RODRIGO CRUZ MATTA EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE DE ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N°19.496.

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL VITACURA
JUEZ

DICTADA POR PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA ABOGADO.

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA ABOGADO
VITACURA

OF: Nº 332
SERNAC.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL