

Concepción, cinco de abril de dos mil diecinueve



Vistos:

Que en estos autos a fojas 4 y siguientes, KAROL DANIELA SÁNCHEZ OSSANDÓN, estudiante, con domicilio en calle Tineos 40, Villa Montahue, Comuna de Penco, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de NUEVOS DESARROLLOS S.A., persona jurídica del giro inmobiliario, Rut N°76.882.330-8, representada por Felipe Valdés Gabrielli, abogado, ambos con domicilio en calle Aníbal Pinto 1827, Oficina 702, Torre A, comuna de Concepción, al amparo de las normas de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Señala que el día 31 de octubre de 2017 ingresó aproximadamente a las 14:15 horas a las dependencias del Mall Plaza Mirador Bío Bío para realizar compras; que alrededor de las 16:00 horas de ese día terminó de realizar sus trámites y se dirigió a tomar la locomoción colectiva, pero que al momento en que se dispuso a abrir una de las puertas de salida de dicho recinto comercial, ésta se desprendió y cayó junto con ella al suelo. Agrega que la puerta se trizó completamente, que su mano izquierda resultó lesionada con cortes provenientes del vidrio de ésta, que recibió astillas de vidrio en su boca, golpeándose la rodilla con la manilla de la puerta. Sostiene que en el momento en que acaeció el hecho entró en estado de shock, que únicamente escuchó a las personas que acudieron en su ayuda y llamaron al guardia, siendo este último quien la ayudó a levantarse para ser llevada posteriormente a un cuarto de primeros auxilios. Indica que en dicho lugar Nayadet Oyarzún Díaz, técnico en enfermería quirúrgica, le limpió las heridas y le realizó curaciones en su mano; que estando ahí le entregaron un comprobante de atención ambulatoria y se hizo presente Nataly Delgado, quien se identificó

CERTIFICO que la presente fotocopia es una copia fiel  
tenido a la vista, CONCEPCION... 602/2019

Secretaría

como ejecutiva de clientes explicándole que el Mall no contaba con atención médica inmediata, razón por la que debía concurrir por cuenta propia a un Centro de Atención de Salud fuere público o privado, que se le ofreció un taxi que la llevaría donde quisiera. Añade que estaba muy asustada, sola, que se sentía vulnerable y sin saber que hacer, que Carabineros no fue informado de lo sucedido y que en su estado no pudo realizar por si misma la denuncia para constatar las lesiones de manera más rápida y oportuna. Agrega que alrededor de las 16:30 horas acompañada por Nataly Delgado tomó un taxi que la trasladó al Hospital de Lirquén, donde después de dos horas fue atendida por el Médico Víctor Alvear Suazo quien constató un corte grande y otros más pequeños en su mano izquierda y una contusión en la rodilla izquierda; que se le realizó una limpieza y curaciones que fueron repetidas en las siguientes 48 horas, recetándosele además un medicamento por tres días para la inflamación y el dolor. Finaliza señalando que con lo ocurrido se ha visto afectada física y psicológicamente, que ha sentido rabia, desprotección y miedo de volver a abrir este tipo de puertas, que se ha visto afectada en su diario vivir y que luego del accidente le tomó tiempo volver a su trabajo. Afirma que estos hechos constituyen una grave infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N°19.496 que consagra el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, pues el origen del accidente se encontraría en el mal estado en que se encontraban las puertas del Mall Plaza Mirador Bío Bío. Expresa que también se afecta lo dispuesto en el artículo 23 de la citada Ley, que indica en su inciso primero 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, identidad, sustancia, procedencia,

... tendiendo a la vista, CONVENCIÓN...  
SECRETARÍA

Secretaría

seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, hipótesis que se cumpliría en la especie atendida la negligencia en que habría incurrido el proveedor por no haber mantenido adecuadamente las puertas del Centro Comercial. Solicita se condene a la querellada, aplicándole el máximo de las multas que en derecho corresponda, más las costas de la causa. Fundado en los hechos anteriormente expuestos, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de NUEVOS DESARROLLOS S.A. pretendiendo el pago de la suma de \$1.000.000 por concepto de daño moral, representado por las graves repercusiones que el hecho descrito ha tenido en su vida diaria, pues debe revivir la traumática experiencia cada vez que se enfrenta a una estructura de vidrio. Afirma que ha tenido períodos de grave angustia y ansiedad, y que se ha limitado su capacidad de autodesplazamiento, debiendo depender de su familia y pareja para que la acompañen en sus quehaceres. Pide que la suma indicada o aquella que el tribunal determine se pague con reajustes e intereses que indica, más las costas de la causa.

Que en su contestación que rola en minuta escrita de fojas 23 y siguientes, NUEVOS DESARROLLOS S.A. solicita el rechazo de la querella y de la demanda, con costas. En una primera parte de su defensa niega que los hechos narrados por la denunciante y demandante civil hayan ocurrido en la forma en que se han expuesto en la querella, negando ser responsable de los incumplimientos de las obligaciones que se le atribuyen. Posteriormente, opone la excepción de falta de legitimación activa para incoar la acción civil, atendido a que la actora de autos no detentaría la calidad de consumidor que establece la Ley N°19.496, pues no concurrirían copulativamente los requisitos de la existencia de un proveedor, la existencia de un consumidor y la existencia de un acto jurídico que tenga el carácter de mercantil para el proveedor y civil para el consumidor. Agrega que su giro es el arrendamiento de inmuebles y que tanto la doctrina como la

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia fiel del original  
 tenido a la vista. CONCEPCION, O. G. S.E.I. 2007

Secretaria

jurisprudencia señalan en términos inequívocos que los actos que se celebran sobre inmuebles no son mercantiles, indicando también que entre demandante y demandado no se ha celebrado ningún acto jurídico oneroso, ni tampoco se ha acompañado prueba que acredite la existencia de un acto de consumo, presupuesto fáctico que resulta de vital importancia para la aplicación de la Ley N°19.496 por lo que este Tribunal sería incompetente para conocer de las acciones presentadas por quien no reviste la calidad de consumidor. Sobre el fondo, plantea la falta de legitimación pasiva y de los elementos que conforman la responsabilidad que se alega, por cuanto no es posible imputar responsabilidad si la conducta que se reprocha no es atribuible a su culpa o dolo, siendo además necesario probar dicho actuar negligente. Afirma que el hecho que generó el accidente se debe a un caso fortuito por cuanto la demandada cuida diligentemente el establecimiento en que se encuentra constituido el Centro Comercial Mall Plaza Mirador del Bío Bío, el que cuenta con altos estándares en materia de seguridad, siéndole imposible prever el hecho excepcional consistente en que una mampara se desprendiera debido a la desmedida fuerza del viento de dicha fecha. Expone finalmente la improcedencia de los requisitos para que el daño moral alegado sea indemnizable, controvirtiéndolo en todas sus partes, tanto en su existencia, como naturaleza y cuantía.

A fojas 43 a 44, 54 a 56, 58 y 64, rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 34 a 42 rolan documentos acompañados en parte de prueba por la parte querellante y demandante civil.

**Se trajeron los autos para fallo.**

**Con lo relacionado y teniendo además presente:**

1° Que en estos autos a fojas 4 y siguientes Karol Daniela Sánchez Ossandón persigue que se determine la responsabilidad

CONFIRMO que la presente comparencia, es correcta y conforme a la lista, CONCORDACION

Secretaría

que se infraccional y civil de Nuevos Desarrollos S.A. por infringir las normas contenidas en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, alegando negligencia del proveedor en la mantención del establecimiento, situación que le ha generado perjuicios de orden material y moral cuya reparación persigue por esta vía.

2° Que la parte querellada y demandada ha negado que los hechos hayan ocurrido en la forma expuesta en la querella así como el incumplimiento de las obligaciones que se le imputan, oponiendo además la excepción de falta de legitimación activa conforme a los argumentos citados en la parte expositiva de esta sentencia.

3° Que la querellante y demandante acompañó como prueba documental: Copia simple de reclamo número R2017H1808675 efectuado por la actora de autos ante el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 02 de noviembre de 2017 (fojas 34); Copia simple de carta respuesta de Mall Plaza Mirador Bío Bío dirigido al Sernac en relación al reclamo N°R2017H1808675, de fecha 08 de noviembre de 2017 (fojas 35); Copia simple de Registro de enfermería de paciente ambulatorio de sala de primeros auxilios número 028419 emitido por Servicios Médicos Ambulatorios SMA, de fecha 31 de octubre de 2017 (fojas 36); Copia simple de dato de atención de urgencia emitido por el Hospital Penco – Lirquén número 000086876, de fecha 31 de octubre de 2017 (fojas 37); Copia simple de comprobante de atención de urgencia emitido por el Hospital Penco, – Lirquén, de fecha 31 de octubre de 2017 (fojas 38); Copia simple de imagen de captura de pantalla que da cuenta del reclamo efectuado vía Twitter por la querellante y demandante a la querellada y demandada civil (fojas 39); Set de 8 fotografías que muestran el lugar de los hechos y las heridas de la actora de autos (fojas 40 a 42).

4° Que comparecieron en estos autos por la parte querellante y demandante civil los testigos Olivia Andrea Saavedra

CERTIFICO que la presente fotocopia es una copia fiel del original, tenida a la vista, CONSERVADO SET. 2019

Secretaría

Cuevas, Christian Eduardo Meza Ramírez y Daniel Cristóbal Sánchez Medina, declarando los dos primeros ser amigos de la actora y el tercero ser padre de la denunciante, motivo por el que fueron tachados por la contraria invocando las causales contenidas en el artículo 358 números 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil.

5° Que en materia de tachas, tratándose éste de un procedimiento en que se faculta al Juez para apreciar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, sistema que se aparta de las normas que regulan la prueba legal o tasada, aceptar la tacha de testigos no resulta compatible con la naturaleza misma del referido sistema de valoración en el que existe una mayor libertad para el Juez en la apreciación de la prueba y que debe aplicarse con apego a los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados. En virtud de lo anterior y teniendo en consideración que la prueba será valorada en su conjunto, se resolverá en definitiva el rechazo de las tachas interpuestas por la parte querellada y demandada civil.

6° La testigo Olivia Saavedra Cuevas expresa que el día 31 de octubre de 2017 habría recibido un llamado de la querellante para comunicarle que había sufrido un accidente en el momento en que hacía abandono del Mall Costanera, que al abrir la puerta empujándola hacia afuera, ésta se vino abajo cayendo su amiga sobre el vidrio que se quebró con el golpe, todo ello producto del viento que había a esa hora. Agrega que el impacto le causó heridas en las rodillas, parte de sus manos y que también le cayeron vidrios dentro de la boca, que personal del Mall le habría hecho curaciones y que habría sido derivada a un Centro Asistencial, pero que las lesiones no las vio personalmente, sino que a través de imágenes en su celular.

El testigo Christian Meza Ramírez declara que el día 31 de octubre de 2017 se encontraba conduciendo su vehículo para pasar a buscar a Karol Sánchez, pero que recibió un llamado de ésta

ORIGINAL que se presenta fotocopia, es copia original  
tenido a la vista, CONCEPCION... 11.06.2019.

Secretaría

contándole que se encontraba en el Hospital de Lirquén donde le realizaron curaciones por las heridas sufridas al caer al suelo junto a una de las puertas de Mall que se desprendió de su lugar al momento en que se disponía a abandonar el recinto. Añade el testigo que acudió al Hospital y que Karol ya había sido atendida, que se notaba que en el pantalón tenía una mancha de sangre sobre su rodilla izquierda, que se veía que ella no estaba bien y que quedó asustadiza, pues aún no quiere abrir las puertas de los accesos.

El testigo Daniel Sánchez Medina expone que su hija se encontraba en el Mall esperando a su amigo Christian, cuando al momento de abandonar el recinto sufrió un accidente debido a que una puerta de acceso se desprendió, cayendo junto a ella al suelo. Que a consecuencia de la caída su hija sufrió lesiones en la rodilla y mano izquierda junto a erosiones que fueron curadas en el Hospital de Lirquén. Agrega que el accidente afectó mucho a su hija, que tenía problemas de sueño y estaba asustadiza, queriendo salir únicamente acompañada, sin atreverse a abrir las puertas de acceso, y que aún no se encuentra bien.

7° Que la parte querellada y demandada civil no rindió prueba en estos autos.

8° Que el artículo 1° de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores determina su ámbito de aplicación, disponiendo que su objeto es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. En su numeral primero dispone lo que entiende por consumidor o usuario, definiendo como 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”*.

9° Que de la norma transcrita se deduce que resulta vital establecer la existencia de una relación jurídica entre el consumidor y

CERTIFICO que la presente fotocopia es una copia fiel del original, tenida a la vista, CONCEPCION, 06 SEPT 2019

Secretaría

el proveedor (sea que adquiriera un bien o la prestación de un servicio) para que ostenten dichas calidades, y así determinar la aplicación de la Ley N°19.496 en el caso concreto.

10° Que de acuerdo a lo expuesto por la querellante y demandante civil y de los antecedentes aportados al proceso, es posible establecer que los hechos tuvieron lugar al momento en que ésta abrió la puerta del recinto comercial con la intención de abandonar el lugar. Sin embargo, no se acredita por ningún medio de prueba su calidad de consumidora frente a la denunciada y demandada civil que permita a este Tribunal calificarla como tal. En efecto, al no constar en autos la existencia de ningún acto jurídico oneroso que permita considerarla como una destinataria final de bienes o servicios, no es posible tampoco para este Tribunal la verificación del acto de consumo en el caso concreto, de manera que ni la parte querellante ni la querellada pueden ser calificados de consumidor ni de proveedor respectivamente de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley N°19.496.

11° Que en consecuencia, la cuestión que se ha planteado en este juicio no queda regulada al amparo de las normas de la Ley N°19.496 por no existir relación jurídica entre querellante y querellada, que es el vínculo que otorgaría a Karol Daniela Sánchez Ossandón la titularidad de los derechos que la Ley N°19.496 resguarda en forma exclusiva a los consumidores, por lo que en concepto de este Tribunal estaríamos fuera del ámbito de aplicación de la citada Ley. De esta forma, si alguna responsabilidad le cabe a la querellada, ésta no derivaría de una relación de consumo o de la aplicación de la Ley N°19.496, si no que se trataría de una responsabilidad extracontractual.

12° Debe señalarse también que si bien, por regla general, la ley considera como legitimado activo al consumidor en los términos concebidos en su artículo 1° referido, cuando quiso extender tal

Secretaría

SECRETARÍA  
16 SET. 2009



calidad a quienes no son parte de un contrato de consumo, lo reguló en forma expresa (artículos 20, 24 inciso II, 28 A, 28 B, 30, 35, 36, entre otros). Ahora bien, tratándose de materias de naturaleza infraccional, sus normas deben tener una interpretación restrictiva debiendo limitarse su aplicación a los casos expresamente regulados por ellas.

Lo anterior no significa que la actora de autos quede en la indefensión, pues toda persona que ha sufrido daño tiene derecho a ser indemnizada, para lo cual deberá impetrar las acciones que el ordenamiento jurídico contempla ante el Tribunal que corresponda.

13° Que en atención a lo reflexionado no se emitirá pronunciamiento respecto de las restantes defensas opuestas por la parte querellada y demandada.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1 N° 1 y 2, artículo 3 inciso primero letra d), 23, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D y demás pertinentes de la Ley N°19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N°18.287 y artículo 2314 y siguientes del Código Civil, se declara:

I.- Que se rechazan las tachas deducidas por la parte querellada y demandada en contra de los testigos Saavedra Cuevas, Meza Ramírez y Sánchez Medina.

II.- Que se acoge la excepción de falta de legitimación activa presentada por la parte que Nuevos Desarrollos S.A., rechazándose en consecuencia la querrela y la demanda presentadas en lo principal de fojas 4 y siguientes.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD**

**Rol 4.557-2018**

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria.

CERTIFICADO que la presente fotocopia, es copia original  
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, Chile, 2018.

Secretaría

En Concepción, a 23 de julio de 2019, en calle Freire 867, notifiqué por cédula conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 18.287, la sentencia definitiva de fojas 66 y siguientes, a **Luis Andrés Ortíz Díaz**, haciéndole entrega de copia íntegra de lo notificado a la secretaria de la corporación de asistencia judicial del Bío Bío, no firmó.

Maximiliano Iturra Jeldrés  
Receptor 3er. Juzgado de Policía Local



En Concepción, a 24 de julio de 2019, en calle Aníbal Pinto N° 1827 oficina 702, notifiqué por cédula conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 18.287, la sentencia definitiva de fojas 66 y siguientes, a **Jaime Venegas Alarcón y Félix Valdés Gabrielli**, haciéndole entrega de copia íntegra de lo notificado en la conserjería del edificio.-

Maximiliano Iturra Jeldrés  
Receptor 3er. Juzgado de Policía Local



CERTIFICO que la presente cédula de notificación  
fue leída a la hora, Concepción, 26 JUL 2019

Secretaría

Causa Rol N° 4.557-EPI/

En Concepción, a 23 de julio de 2019, en calle Freire 867, notifiqué por cédula conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 18.287, la sentencia definitiva de fojas 66 y siguientes, a **Luis Andrés Ortíz Díaz**, haciéndole entrega de copia íntegra de lo notificado a la secretaria de la corporación de asistencia judicial del Bío Bío, no firmó.-

Maximiliano Iturra Jeldres  
Receptor 3er. Juzgado de Policía Local

En Concepción, a 24 de julio de 2019, en calle Aníbal Pinto N° 1827 oficina 702, notifiqué por cédula conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 18.287, la sentencia definitiva de fojas 66 y siguientes, a **Jaime Venegas Alarcón y Félix Valdés Gabrielli**, haciéndole entrega de copia íntegra de lo notificado en la conserjería del edificio.-

Maximiliano Iturra Jeldres  
Receptor 3er. Juzgado de Policía Local

*Certifico:*

*que la sentencia definitiva de fojas 66 a 70 de este autos, se encuentra firme y ejecutoriada. -*

*Rol 4.557 - 2018. -*

*Concepción, 13 de septiembre de 2019.*



CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original  
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, 16 SET 2019

Secretaría