

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
 ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
 CHILE

60333

5510

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
RECIBIDA
 FECHA: 13/09/2019
 HORA: 12:30
 QUIEN RECIBE: [Firma]

ORD. N° _____/

ANT.: Causa rol N°9087-2018 (GMB)
 Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 12 de septiembre de 2019

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
 JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
 DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
 REGION DE LOS LAGOS.
 CALLE BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Alicia Álvarez Burgos con Cencosud Shopping Centers S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

[Firma]
 HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
 JUEZ TITULAR

[Firma]
 GERARDO ROSAS MOLINA
 SECRETARIO ABOGADO

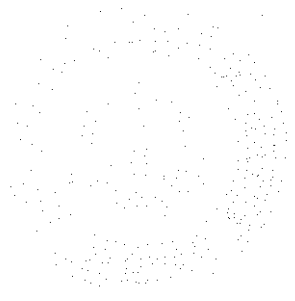


HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

RECEIVED
LIBRARY
MAY 10 1964
UNIVERSITY OF MICHIGAN
ANN ARBOR



Osorno, diecisiete de mayo de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 3 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguiente, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **MAURICIO PARRA GONZALEZ**, abogado, domiciliado en calle Francisco Bilbao N° 904, comuna de Osorno, en representación de doña **ALICIA YANETTE ÁLVAREZ BURGOS**, dueña de casa, cédula nacional de identidad N° 7.499.149-1, domiciliada en calle Ricardo Gantz N° 941, de la comuna de Osorno, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, Rut N° 92.226.000-8, representada legalmente por don **CHEDOMIR ANDRÉS LUKSIC ARANGUIZ**, ingeniero en prevención de riesgos, cédula nacional de identidad N° 9.932.327-2, ambos domiciliados en Plaza Yungay N° 609, de la comuna de Osorno, señalando que con fecha 03 de abril de 2018, alrededor de las 15:00 horas, su representada concurrió al Mall Portal Osorno, de esta ciudad, a realizar trámites y compras, concurriendo en primer lugar a la tienda Monarch, ubicada en el segundo piso, luego de lo cual se dirigió al baño del establecimiento ubicado en un costado del mismo piso, lugar en el que al sacar papel cubre W.C. del dispensador, la tapa del mismo dispensador cayó sobre el lado izquierdo de su cabeza, dejándola aturdida, con gran dolor y un incipiente hematoma, luego de lo cual salió en busca de ayuda, encontrándose con dos paramédicos del Mall, quienes la asistieron, efectuándole controles de rutina, como la toma de presión arterial y un apósito húmedo para controlar el hematoma. Su representada indicó que en ningún momento se le preguntó por enfermedades base, y que efectivamente padece tales como hipertensión arterial, fibrosis pulmonar etapa I y asma, las que experimentaron un acrecentamiento debido a lo sucedido. Señaló igualmente que debido al dolor su representada solicitó ser examinada en un centro asistencial, indicándole las paramédicos, que el Mall cuenta con convenio con la Mutual de Seguridad, pero que no se proporcionaría ambulancia y debía trasladarse por sus propios medios, siendo trasladada por un sobrino que

acudió a auxiliarla. Seguidamente doña Alicia refirió que luego de ser examinada por el médico a cargo, se le diagnosticó un esguince cervical y contusión craneana, indicándosele medicamentos y reposo, para al día siguiente dirigirse ante el gerente del Mall, pues sus dolores continuaban, quien le expuso que si necesitaba el reembolso de los gastos de traslado en taxi al centro asistencial, debía presentar los respectivos comprobantes y que respecto de sus dolores y ante su insistencia, accedió a darle una nueva orden de atención en la Mutual de Seguridad. Indicó que por alrededor de 15 días estuvo bajo control, siendo dada de alta el día 17 de abril de 2018, agregando que debido a la indefensión que experimentó es que efectuó una denuncia ante la Primera Comisaría de Osorno, remitiéndose los antecedentes a Fiscalía Local de Osorno, tomándose declaraciones por Investigaciones de Chile y emitiéndose un informe por parte del Servicio Médico Legal, concluyendo todos los antecedentes de esa investigación que el accidente ocurrió y causó un esguince cervical y contusión craneana constitutivas de lesiones leves. Señaló que su representada efectuó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 31 de julio de 2018 a fin de llegar a algún acuerdo con Mall Portal Osorno, lo que no ocurrió al obtener un respuesta inconsistente e insatisfactoria y que si bien obtuvo el alta médica, desde el momento del accidente ha sufrido dolores y mareos, ha desmejorado su calidad de vida, ha debido incurrir en gastos para adquirir medicamentos, recurrido a diversas instituciones a fin de hacer seguimiento a su reclamo y viviendo en la incertidumbre acerca de las complicaciones que pueda sufrir en su salud producto del hecho denunciado.

Indicó que la querellada con su conducta infringió lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496.

Basado en los mismos hechos expuestos en lo principal y fundado en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) y 50 letras a), b) y c) de la Ley 19.496 y artículo 2329 del Código Civil, don **MAURICIO PARRA GONZALEZ**, abogado,

domiciliado en calle Francisco Bilbao N° 904, comuna de Osorno, en representación de doña **ALICIA YANETTE ÁLVAREZ BURGOS**, dueña de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 7.499.149-1, domiciliada en calle Ricardo Gantz N° 941, de la comuna de Osorno, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, Rut N° 92.226.000-8, representada legalmente por don **CHEDOMIR ANDRÉS LUKSIC ARANGUIZ**, ingeniero en prevención de riesgos, Cédula Nacional de Identidad N° 9.932.327-2, ambos domiciliados en Plaza Yungay N° 609, de la comuna de Osorno a fin que sea condenada a pagarle \$80.000 por concepto de daño emergente, consistentes en gastos de traslado a tratamientos y controles en la Mutual de Seguridad, a Mall Portal Osorno, Policía de Investigaciones, Fiscalía Local de Osorno, Servicio Médico Legal y \$10.000.000 por concepto de daño moral, consistentes en el dolor o sufrimiento experimentados por su representada, mas reajustes, intereses y costas. En el mismo libelo acompañó documento en apoyo de su acción, acreditó personería para representar a doña Alicia Yanette Álvarez Burgos, mediante mandato judicial que se agregó a fojas 2 y 2 vta., y asumió patrocinio y poder

A fojas 19, rola notificación personal a don Chedomir Luksic Aranguiz, en representación de Cencosud Shopping Center S.A., de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 3 y siguientes, así como de sus respectivos proveídos de fojas 18.

A fojas 28, don **MIGUEL LOPEZ VILLEGAS**, Director Regional del Servicio Nacional de Consumidor, domiciliado en calle Balmaceda N° 241, Puerto Montt, se hizo parte en la causa y en atención a los fundamentos de hecho y de derecho expresados en la querrela indicó que el proveedor infringió a lo menos los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, que en materia de protección de los derechos del consumidor, la responsabilidad del proveedor es una responsabilidad objetiva y que la responsabilidad infraccional de este último debe sancionarse conforme al artículo 24 de la Ley N° 19.496. En la misma presentación

designó abogado patrocinante, confirió poder a don **BLAS EUGENIO GONZALEZ FEHRMANN** y acreditó sus facultades para comparecer en autos a través de copias de resoluciones que se acompañaron a fojas 22 y siguientes.

A fojas 36, la parte querellante y demandante civil acompañó lista de testigos.

A fojas 254 y siguientes, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por el abogado Mauricio Parra González, de la parte querellada y demandada civil, representada por el abogado Ernesto Starke Sáez y del Servicio Nacional del Consumidor, representado por el abogado Blas González Fehrmann. La parte querellante y demandante civil ratificó la querrela infraccional y demanda civil de fojas 2 y siguientes, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte del Servicio Nacional de Consumidor, ratificó la querrela en todas sus partes, solicitando se acoja y se condene al proveedor infractor al máximo de las multas que establece la Ley, solicitando además que si se probare que la querellada ha incurrido en otras infracciones durante el mismo año calendario, se doble la multa. La parte querellada y demandada civil, contestó las acciones deducidas en su contra, mediante minuta escrita que se agregó a fojas 38 y siguientes, señalando que el día de los hechos, alrededor de las 15:50, la querellante abandonó el baño de mujeres, en todo momento hablando por celular y caminando con normalidad hasta encontrarse con los paramédicos del Centro Comercial, a quienes refirió haberse golpeado en la parte izquierda de su cabeza, con la tapa del dispensador de cobertor W.C., indicándole que se siente en una banca a la espera de la silla de ruedas del establecimiento, a lo que la querellante se negó, indicando que se podía trasladar sin problemas, luego de lo cual se le controlaron los signos vitales y aplicaron compresas frías, señalándole que debía ser derivada a la mutual de seguridad, manifestando esta que se trasladará por sus

propios medios, sin manifestar en ningún momento que no tenía movilización, permaneciendo en compañía de la paramédico hasta la llegada de un familiar para trasladarla al centro asistencial en donde le diagnosticaron una pequeña contusión y se le recetaron medicamentos. Indicó que con posterioridad, el día 04 de abril de 2018, la querellante concurre por sus medios al Centro Comercial, reuniéndose con el Center Manager del Mall, a quién le manifestó su molestia por no estar conforme con la atención prestada, así como los gastos en que incurrió por la utilización de un taxi el día anterior, expresando además mantener una serie de enfermedades crónicas y que sentía que el golpe había agravado esas dolencias, por lo que se le solicitó una nueva atención en la Mutual de Seguridad en donde fue atendida por un especialista, pese a que esta institución no había solicitado más atenciones. Indicó que posteriormente el 10 de abril de 2018, la querellante concurre por sus medios al Centro de la Mutual de Seguridad, en donde se le solicitaron exámenes complementarios y radiografías, para luego de un segundo control recibir el alta médica, con fecha 17 de abril de 2018. Señaló que todas las atenciones médicas de la querellante, luego del accidente, fueron pagadas por la administración del Centro Comercial, todas las cuales fueron de carácter ambulatorio y no requirieron hospitalización o traslados de urgencia. Indicó que no consta que el origen del accidente reclamado provenga de una negligencia que se le pueda atribuir, no existiendo en autos ninguna prueba en tal sentido y no existiendo tampoco relación entre el accidente sufrido por la querellante y la responsabilidad que se le pretende atribuir.

Seguidamente y en la misma presentación contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra, solicitando su rechazo con costas, señalando que no concurren los elementos que acrediten la responsabilidad civil que se le imputa, pues no existió delito o cuasidelito de su parte al no haber infringido el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, los hechos no fueron

realizados con culpa o dolo de Cencosud Shopping Centers S.A., el daño no le es imputable y no existe relación de causalidad entre el actuar del proveedor, los hechos y el daño producido. Además indicó que la valuación del daño que se pretende resulta desproporcionado, que tal daño debe probarse, no se puede presumir y que la reparación del daño no debe llegar a constituir lucro o ganancia para el sujeto pasivo, pues tal circunstancia atentaría contra el "Principio del Enriquecimiento sin Causa". Subsidiariamente y para el evento de acogerse la demanda civil, solicitó rebajar la suma pretendida por ser esta desproporcionada en relación a los hechos de que trata.

En la misma presentación acompañó documentos que se agregaron a fojas 45 a 75, acompañó lista de testigos y acreditó personería, mediante copia de escritura pública, que se agregó a fojas 44 y siguiente.

A continuación, llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo.

Seguidamente, el tribunal recibió la causa a prueba, fijándose al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos.

En primer lugar rindió prueba instrumental la parte querellante y demandante civil; acompañó, con citación documentos que se agregaron desde fojas 76 a fojas 148. Seguidamente, la parte del Servicio Nacional del Consumidor acompañó con citación documentos que se agregaron de fojas 149 a 253. La parte querellada y demandada civil ratificó los documentos acompañados a la contestación de la demanda de fojas 45 a 75 y acompañó un CD, conteniendo el registro de grabación de las cámaras de seguridad del Centro Comercial, que muestran los movimientos de la querellante, solicitando al tribunal fijar día y hora para la percepción de tal registro. Posteriormente la parte querellante y demandante civil rindió prueba testimonial a través de la declaración de los testigos Ricardo Alejandro Villalobos Álvarez de fojas de fojas 256 a fojas 257 y María Eugenia Baez Moreira de fojas 258 a 260. A continuación, las partes de común acuerdo solicitaron la suspensión de la audiencia.

A fojas 261, don Ernesto Starke Saéz, delegó poder en el abogado **LUIS ALBERTO BRAVO MOMBERG**.

A fojas 263 y siguiente, rola la continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba fijada en autos, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado don Mauricio Parra González, del apoderado de la parte querellada y demandada civil, abogado Luis Alberto Bravo Momberg y del abogado Blas González Fehrmann, en representación del Servicio Nacional del Consumidor. En primer lugar se dejó constancia que la parte querellante y demandante civil, no presentó sus testigos restantes, mientras que la parte querellada y demandada civil no rindió prueba testimonial.

Seguidamente, la parte querellante y demandante civil, solicitó se cite a absolver posiciones al representante legal de Cencosud Shopping Center S.A., don Chedomir Andrés Luksic Aránguiz, al tenor de pliego de posiciones que se acompañó en el mismo acto. Solicitó además se oficie a la Mutual de Seguridad a fin que remita ficha clínica de la paciente Alicia Álvarez Burgos y se oficie a Cencosud Shopping Center, para que remita copia del libro de novedades, respecto del evento ocurrido el día 03 de abril de 2018, así como copia del libro de enfermería del Centro Comercial de la misma fecha.

La parte querellada y demandada civil no formuló peticiones.

A fojas 267 y siguiente, se llevó a efecto la diligencia de exhibición de CD, decretada en autos a fojas 255 vta., con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado don Mauricio Parra González, del apoderado de la parte querellada y demandada civil, abogado Luis Alberto Bravo Momberg y del abogado Blas González Fehrmann, en representación del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 269, rola notificación personal a don Chedomir Andrés Luksic Aránguiz, en representación de Cencosud Shopping Center S.A., de la resolución de fojas 263 y 264 que lo citó a absolver posiciones.

A fojas 274, se llevó a efecto la audiencia de absolución de posiciones fijada en autos, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil abogado Mauricio Parra González, del apoderado de la parte querellada y demandada civil, abogado Ernesto Starke Sáez y del absolvente don Chedomir Luksic Aránguiz.

A fojas 276, rola carta 01, de fecha 04 de enero de 2019, emitida por el Center Manager Shopping Portal Osorno, remitiendo copia del libro de novedades respecto al evento producido el 03 de abril de 2019, el que se agregó a fojas 275.

A fojas 287 y siguientes, la parte querellante y demandante civil formuló observaciones a la prueba rendida.

A fojas 299, rola oficio GCAL N° 462, de fecha 23 de enero de 2019, emitido por Mutual de Seguridad, acompañando ficha clínica de doña Alicia Álvarez Burgos, la que se agregó de fojas 300 a fojas 302 vta.

A fojas 311, se llevó a efecto el comparendo de conciliación decretado a fojas 296, con la asistencia del abogado de la parte querellante y demandante civil don Mauricio Parra González, la asistencia del abogado Blas Eugenio González Fehrmann, en representación del Servicio Nacional del Consumidor y la asistencia del apoderado de la parte querellada y demandada civil, abogado Ernesto Starke Sáez. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo.

A fojas 312, la parte querellante y demandante civil solicito se dicte sentencia.

A fojas 314, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que de la querrela de fojas 3 y siguientes, interpuesta por doña Alicia Yanette Álvarez Burgos, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa denunciada, Cencosud Shopping Centers S.A., habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo al querellante, al haber mantenido un

dispensador de cubre inodoro en mal estado, de forma tal que la tapa de este se desprendió y le causó lesiones y si configuran estos hechos infracción a los artículos 3 letra d, 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que a fojas 38, la parte querellada contestó la querrela infraccional indicando que no consta que el accidente reclamado provenga de una negligencia que le pueda ser atribuible.

TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496 establece como derecho del consumidor " 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;". Mientras que la letra e) del mismo artículo, consagra el derecho a "La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Por su parte, el artículo 23, dispone que: "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".

CUARTO: Que para acreditar las infracciones denunciadas, el querellante se valió de parte denuncia N° 1123 de fecha 04 de abril de 2018, de la Primera Comisaría de Osorno de fojas 76 y 77, carpeta investigativa de Fiscalía Local de Osorno, RUC 1800333030-K, de fojas 78 y siguientes, Epicrisis de Atención ambulatoria, de fecha 03 de abril de 2018, de la Mutual de Seguridad, de fojas 115, certificado de alta médica de fecha 17 de abril de 2018, de la Mutual de Seguridad de fojas 116, certificado médico de fecha 22 de junio de 2018, emitido por el doctor Eduardo Grob, de fojas 117, informe de radiografía de cráneo, de fecha 11 de abril de 2018, de fojas 139, informe médico de fecha 17 de

abril de 2018, emitido por la doctora Diana Bohle Zarecht, de fojas 140, fotografía de fojas 141, copia de expediente reclamo Sernac, caso R2018W2356593, fecha de ingreso 31 de julio de 2018, de fojas 142 y siguientes, la declaración de los testigos Ricardo Alejandro Villalobos Álvarez de fojas 256 y 257 y María Eugenia Báez Moreira de fojas 258 a 260, la absolución de posiciones de don Chedomir Andrés Luksic Aránguiz, de fojas 274, el registro del libro de novedades del Centro Comercial Mall Portal Osorno, correspondiente al 03 de abril de 2018, de fojas 275 y la ficha clínica en la Mutual de Seguridad, correspondiente a doña Alicia Álvarez Burgos de fojas 300 y siguientes.

QUINTO: Que es un hecho de la causa la circunstancia que el día 03 de abril de 2018, alrededor de las 15 horas, doña Alicia Yanette Álvarez Burgos, concurrió al Mall Portal Osorno, lugar en el que concurrió al baño de mujeres en el segundo nivel, lugar del que salió por sus propios medios, encontrándose con las paramédicos del establecimiento, a quienes refirió haber sufrido un accidente al interior del baño.

SEXTO: Que si bien el hecho denunciado ocurrió en el interior de un baño y sin testigos directos, analizados el registro del libro de novedades del Mall, correspondiente al día de los hechos, rolante a fojas 275, así como el testimonio de la testigo María Eugenia Báez Moreira de fojas 258 a 260, dan cuenta de la situación en que se encontró la querellante en los minutos inmediatamente siguientes a la ocurrencia del hecho, la epicrisis ambulatoria de fojas 115, determina la existencia de un esguince cervical y de una contusión craneana, producto de la situación experimentada por la denunciante al interior del baño del establecimiento comercial y la fotografía del dispensador de cubre inodoro sujeto con cinta adhesiva, rolante a fojas 141, permiten a esta magistratura presumir que el accidente investigado ocurrió de la manera descrita por la querrela infraccional, esto es que mientras se encontraba al interior del baño de mujeres del segundo nivel del Mall Plaza Osorno, la tapa del artefacto se soltó

o desprendió y golpeó la parte izquierda de la cabeza de doña Alicia Yanette Álvarez Burgos.

SEPTIMO: Que no obstante no existir en el accidente investigado, un acto oneroso por parte de la querellante, este tribunal considera que la circunstancia de proporcionar el servicio de baños a sus clientes, forma parte integral del servicio que como Centro Comercial, el proveedor entrega a los consumidores y que resulta determinante en la preferencia de estos al momento de elegir concurrir o no a un determinado establecimiento, constituyendo entonces un acto de consumo.

OCTAVO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que existió negligencia y falta de seguridad en la prestación del servicio de baños del centro comercial, al no verificar la existencia de un dispensador de cubre sanitario cuya tapa se desprendió, golpeado en la cabeza a la querellante, infringiendo los artículos 3 letra d) y 23, inciso primero de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querrela interpuesta en autos.

2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

NOVENO: Que conjuntamente con la acción infraccional, doña Alicia Yanette Álvarez Burgos interpuso demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 3 y siguientes, de la cual se desprende que la actora ha demandado a Cencosud Shopping CenterS S.A., representado por don Chedomir Andrés Luksic Aránguiz, el pago de \$80.000, por concepto de daño emergente, consistente en gastos de trasporte personal de la demandante, a centros asistenciales, Fiscalía, Servicio Médico Legal y otras instituciones, todo a consecuencia del accidente investigado y \$10.000.000, por concepto de daño moral, consistentes en el sufrimiento, molestia y menoscabo

sufridos por la actora producto del accidente sufrido y sus consecuencias.

DECIMO: Que al contestar la demanda civil a fojas 38 y siguientes, la demandada, señaló que resulta desproporcionada la avaluación que se hace al calificar el daño moral, que este daño no puede presumirse sino que debe ser probado y subsidiariamente para el evento de acogerse la demanda rebajar sustancialmente la suma pretendida por la actora.

DECIMO PRIMERO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra d) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

DECIMO SEGUNDO: Que respecto del daño emergente solicitado, consistente en gastos de movilización, la propia demanda expresó que la actora no cuenta con los respectivos comprobantes, y no constando en autos antecedentes que permitan a este sentenciador avaluar al menos de manera aproximada el gasto incurrido por la demandante por tal concepto, se rechazará el daño emergente solicitado por falta de acreditación.

DECIMO TERCERO: Que en cuanto al daño moral, esto es, el daño no patrimonial, no puede, sino que tenerse convicción en cuanto a que el hecho de haber sufrido una contusión, y esguince cervical, lesiones diagnosticadas conforme a epicrisis ambulatoria de fojas 115, le ha debido producir angustia, molestias y trastornos en su vida.

DECIMO CUARTO: Que al respecto el testigo Ricardo Alejandro Villalobos Álvarez en su declaración de fojas 256 y siguiente, refiriéndose al estado en que observó a la demandante, señaló que: "...Cuando la encontré estaba con el apósito en su cabeza, mareada y choqueada por el golpe". Mientras que la testigo María Eugenia Baéz Moreira a fojas 258 y siguientes señaló : "...Lo que yo vi en ese momento, fue la contusión que tenía en la cabeza, que ella se sentía muy mal (...) Si la vi al día siguiente y le pregunté como estaba, y me dijo que se sentía muy mal, andaba con un cuello que le pusieron en la Achs...".

DECIMO QUINTO: Que este tribunal también tendrá presente al momento de fijar el monto y la extensión de la indemnización del daño moral pretendido por la demandante, la circunstancia de haber costado la demandada todas las atenciones médicas en la Mutual de Seguridad, conforme a las facturas acompañadas de fojas 45, 55 y 65, correspondientes a atenciones prestadas entre el día del accidente y el 17 de abril de 2018 en que se entrega el alta médica, descartándose síntomas neurológicos, conforme expresa la ficha clínica de fojas 280 y siguientes y considerando además que ninguno de los informes médicos rolantes en autos, incluido el certificado médico particular acompañado por la actora a fojas 117, acreditan un agravamiento de las dolencias crónicas de la demandante, producto del accidente sufrido el 3 de abril de 2018.

DECIMO SEXTO: Que, en consecuencia, en opinión de este sentenciador, conforme a lo expresado en los considerandos anteriores y teniendo en consideración que esta clase de acción ha de ser sólo un mecanismo indemnizatorio y no fuente de utilidades, la suma de \$1.000.000.-, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado a la actora.

DECIMO SEPTIMO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de

los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por doña **ALICIA YANETTE ÁLVAREZ BURGOS**, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, representada por don **CHEDOMIR ANDRÉS LUKSIC ARANGUIZ**, en cuanto se la condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido los artículos 3 letra d) y 23, inciso primero de la Ley 19.496, al haber existido negligencia por parte del proveedor en cuanto a la seguridad del servicio de baños proporcionado en el establecimiento comercial, causando lesiones. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.237.

B) Que se hace lugar a la acción civil interpuesta por doña **ALICIA YANETTE ALVAREZ BURGOS**, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, representada por don **CHEDOMIR ANDRÉS LUKSIC ARANGUIZ**, en cuanto se la condena a pagar al actor la suma de \$ 1.000.000.- (un millón de pesos), por concepto de daño moral, cantidad que se pagará con sus reajustes de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, calculados desde el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva y con los intereses corrientes desde que el deudor, se constituya en mora hasta su pago efectivo, fijándose el 3 de abril de 2018 como fecha de la infracción para los efectos de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

C) No se hace lugar a lo demandado por concepto de daño emergente por falta de acreditación.

D) Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N°9087-2018.

Pronunciada por don HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don GERARDO P. ROSAS MOLINA, Secretario Abogado.



CERTIFICO:

Que la presente fotocopia es fiel de su original

Osorno, 12 de SEP. 2019 de _____

CERTIFICO: Que la presente sentencia se encuentra firme o ejecutoriada

Osorno, _____

10/10/2000
Iată în fața ta o copie a documentului original

de la _____, _____

documentului original al cărui conținut
este înscris în anexa nr. _____
