

CHILLAN, OCHO DE FEBRERO DE DOS MIL DIECINUEVE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 22 **MÓNICA ESTER TORO DÍAZ**, dueña de casa, domiciliada en calle Los Peumos N° 641-B interior, Villa Cuarto Centenario, Chillán, debidamente representada interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, representada por su jefe de tienda en Chillán don **JULIO CARRASCO**, ambos con domicilio en Avda Ecuador N° 599 de esta ciudad, por infracción al artículo 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, solicitando se las acoja a tramitación y se le condene al máximo de las multas establecidas en dicha Ley y al pago de \$3.000.000 por concepto de daño moral, o a la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes devengados desde la fecha de presentación de la demanda hasta la de su pago efectivo, con expresa condenación en costas. Basa sus presentaciones en los siguientes hechos: que el día 14 de mayo de 2018, siendo las 13:00 horas ingresó al establecimiento querellado a hacer compras, llevando en su mano la canasta del supermercado con los productos que adquiriría, y al pasar por uno de los pasillos en dirección a la cajas de pago, resbaló, cayendo bruscamente al piso apoyada en la rodilla derecha y mano izquierda, toda vez que había aceite derramado; que se puso de pie por sus propios medios, sintiéndose adolorida y con dolor de cabeza no siendo socorrida en ese momento por ningún dependiente del supermercado, sino que unos minutos después ella pidió ayuda a un reponedor que vio a unos metros del lugar de la caída, el cual constató la presencia de aceite derramado en el piso y la ayudó a llegar hasta la caja a pagar; que luego de pagar sus compras, el mismo reponedor fue en busca de la prevencionista de riesgos del supermercado, doña Marcia Inostroza, quien tomó sus datos y su declaración, sin prestarle auxilio médico, y luego junto con otra empleada perteneciente al departamento de Atención al Cliente, verificó

que había accite en el lugar de la caída; que también revisaron las cámaras de seguridad que se encuentran al interior del establecimiento, verificando la caída; que dicha prevencionista le indicó que le iban a llamar un taxi que debía pagar ella misma y que le sería reembolsado posteriormente, para que fuera a ver a un médico y le entregó la respectiva orden; que al día siguiente se dirigió en compañía de su hija Daniela Troncoso Toro, a la ACHS, por el convenio que dicha asociación mantiene con la querellada, siendo atendida de urgencia, diagnosticándosele una policontusión, dolor cervical y cervicalgia producto de la caída, manifestándole el médico que los dolores que padecía en la cadera y la pierna derecha eran producto de lo mismo, ya que presentaba inflamación, haciéndole entrega de los respectivos medicamentos; que como los dolores se mantuvieron, su hija se dirigió a Tottus nuevamente a pedir una orden para esta vez ser revisada por un médico de la Clínica Chillán, hasta donde concurrió el día 16 de mayo siguiente, en donde se le diagnosticó policontusión, indicándole un nuevo tratamiento farmacológico; que producto de los continuos dolores de la cadera derecha, rodilla derecha, mano izquierda y cuello, se le originó un cuadro nervioso con vómitos mareos, desmayos, diarrea y colon irritable, debiendo concurrir el día 07 de junio al servicio de urgencia del consultorio Violeta Parra, debiendo relatarle nuevamente de su caída al médico que la atendió, quien le diagnosticó dispepsia funcional, náuseas y vómitos, con otro tratamiento farmacológico y posteriormente en el control al cual quedó citada, el mismo médico le indicó que sus molestias eran todas gatilladas por la caída, derivándola a control médico en la ACHS para realizarse una resonancia nuclear; que el día 10 de julio concurrió a dicha Asociación a retirar y mostrar dicho examen al médico de atención de urgencia, el cual le señaló que el dolor que padecía entre la pierna derecha y el área derecha de su cuerpo era producto de una inflamación causada por el golpe al caer en el supermercado, lo que influía en la escoliosis que le afectaba; que el día 16 de mayo presentó un reclamo ante el SERNAC por la infracción al deber de seguridad que le corresponde a la querellada, otorgándosele

traslado a ésta para contestar, la cual solo acogió el reclamo de manera parcial, intentando llegar a un acuerdo con ella por medio de un pago en dinero como reembolso de los gastos médicos debidamente acreditados por el accidente sufrido, debiendo presentar las boletas respectivas ante el establecimiento querellado; que el acoger parcialmente el reclamo demuestra que la querellada pretende liberarse de la responsabilidad actual y futura, la cual va muchos más allá de reembolsarle los gastos médicos o el valor de las prendas de ropa que resultaron manchadas con aceite, ya que hasta la fecha, no obstante haber concurrido a dos médicos distintos, no se le ha entregado un diagnóstico que le indique por qué continúa con dolores en el costado derecho de su cuerpo, además del daño psicológico que toda esta situación le provoca.

2.- Que a fojas 34 comparece la querellante y demandante Toro Díaz, ya individualizada en autos, quien ratifica íntegramente sus acciones sin agregar nuevos antecedentes.

3.- Que a fojas 60 se llevó a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante de Toro Díaz, quien lo hace asistida por su apoderada, y del apoderado de la parte querellada y demandada. La parte querellante y demandante ratifica en todas sus partes la querrela y demanda civil interpuestas, solicitando se dé lugar a ellas con costas. La parte querellada y demandada contesta la querrela y demanda mediante minuta escrita, solicitando se la tenga como parte integrante de la audiencia, solicitando su rechazo con costas, precisando que en cuanto a la falta de primeros auxilios que reprocha la actora, el sistema de seguridad de la empresa establece que ante dichas situaciones el cliente debe ser enviado de inmediato al establecimiento con el que la empresa tenga convenio, en este caso la ACHS y la clínica Chillán, y en los hechos la actora hizo uso de ambos convenios a costa de la querellada y demandada, por lo que no es posible sostener que Hipermercados Tottus S.A. haya infringido la normativa establecida en los artículos 3 letra d y 23 de la Ley 19.496, dado que éstas dan a entender que el proveedor es obligado a

proporcionar un ambiente seguro para que el consumidor pueda desarrollar su actividad, y considerando que se trata de una responsabilidad subjetiva, es posible considerar el hecho de la caída como un lamentable caso fortuito, respecto del cual el sistema de gestión de seguridad operó oportunamente brindándole la atención a la clienta en dos establecimientos médicos privados de esta ciudad; y respecto del monto solicitado por la actora a título de indemnización de perjuicios, sostiene que se trata de una cantidad injustificada e infundada, que deberá acreditarse. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la querrela infraccional y demanda civil y por contestadas éstas mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte querellante y demandante ratifica la documental rolante en autos y acompaña documento privado emitido por su profesora de zumba; solicita se reciba como prueba de exhibición la ropa que llevaba puesta el día del accidente, la cual se encuentra impregnada de aceite; y rinde prueba testimonial consistente en las declaraciones de Ximena Alejandra Wevar Andrades y Daniela Cristal Troncoso Toro. La parte querellada y demandada rinde prueba documental consistente en los siguientes documentos: 1) instructivo sobre accidentes de clientes emanado de la subgerencia de prevención de riesgos y salud ocupacional de Hipermercados Tottus S.A., 2) informe de investigación de accidente de cliente de fecha 15 de mayo de 2018 emitido por el área de prevención de riesgos de la sucursal Chillán de Hipermercados Tottus S.A., 3) carta de resguardo de accidente de cliente de fecha 16 de mayo de 2018 emanada del área de prevención de riesgos de la sucursal Chillán de Hipermercados Tottus S.A., 4) informe médico de atención realizada a doña Mónica Toro Díaz de fecha 15 de mayo de 2018 en la ACHS, 5) factura electrónica N° 7749, informe de valorización de fecha 16 de mayo de 2018 emanado de clínica Chillán S.A. relativos al pago de atención de urgencia de doña Mónica Toro Díaz, 6) constancia de fecha 14 de mayo de 2018, y 7) video en que se exhibe el accidente de la denunciante, obtenido de las cámaras de

seguridad del establecimiento del día 14 de mayo de 2018; solicita inspección del Tribunal de la grabación entregada; rinde prueba testimonial consistente en las declaraciones de Marcia Haydee Inostroza García y María José Contreras Vergara.

4.- Que respecto de la inspección personal del Tribunal al video que acompaña la parte querellada y demandada civil, ésta se lleva a cabo en la misma audiencia de comparendo de fojas 61, pudiendo constatar que se trata de una reproducción digital de 35 segundos de duración emanada de una cámara de seguridad instalada en la parte superior del sector de las cajas del supermercado, enfocada en dirección oriente, en la cual se observa entre los pasillos 22 y 23 en la parte del fondo, a una persona vestida de pantalón y ropa oscura, con un canasto de compras en la mano izquierda, caminando en dirección a la cámara de grabación, la cual repentinamente pierde el equilibrio y cae hacia el pasillo 22, sobre su costado izquierdo, luego se levanta sin recoger el canasto de compras y vuelve por donde venía pidiendo ayuda, levantando el brazo izquierdo para ello, luego camina hacia ese mismo lugar y desaparece del enfoque de la cámara.

5.- Que respecto de la diligencia de exhibición de la ropa de la querellante y demandante, solicitada por ésta como medio de prueba, ésta se lleva a cabo en la misma audiencia de comparendo de fojas 61, constatando el Tribunal de que se trata de una calza tipo jeans de color mezclilla, que presenta en su pierna izquierda una mancha oscura con un olor pesado que podría ser de aceite, pero que no es posible definir con exactitud; además una parka de color burdeo con flores, forrada, que presenta en toda su parte delantera manchas oscuras en ambos brazos, no así en la parte posterior; el Tribunal deja constancia que la querellante y demandante afirma que se trata de las prendas que vestía el día de la caída, de lo cual no es posible dar fe, dado que el video exhibido no permite la identificación de colores.

6.- Que a fojas 74 rola Orden de Investigar emanada de la Brigada de Delitos Económicos de la PDI, la cual no aporta nuevos antecedentes a la causa.

7.- En cuanto a la parte infraccional:

Que analizada la prueba documental rendida en autos a fojas 9, 1, 2 y 49 y de las mismas declaraciones de ambas partes, resulta un hecho indubitado en la causa que la querellante y demandante de autos concurrió el día 14 de mayo de 2018 al establecimiento Hipermercado Tottus S.A., en donde sufrió una caída en uno de los pasillos, producto de lo cual el establecimiento querellado aplica su protocolo de emergencia y la deriva a un centro asistencial. Dichos antecedentes acreditan la relación de consumo existente entre ambas partes y el hecho de que la querellada y demandada luego del accidente prestó la atención debida y oportuna, otorgándole la facilidad de ser atendida gratuitamente en dos servicios médicos diferentes.

Lo que deberá acreditarse a continuación es si existe o no una relación de causalidad entre la caída sufrida por la denunciante al interior del establecimiento querellado y demandado y el daño que ésta refiere se le ocasionó y si éste se origina en la negligencia del proveedor en la prestación del servicio.

A este respecto la actora alega que la caída que sufrió al interior del supermercado se debió a un derrame de líquido, presumiblemente aceite, existente en el piso del pasillo por el que circulaba, sin que existiera señalética de seguridad que le advirtiera del peligro de transitar por dicho sector o del riesgo de posibles caídas. Al respecto, la misma querellada y demanda en su contestación de fojas 40 señala "el accidente se produjo en el pasillo que aloja los productos de papel tissue, frente a la caja N° 23; la causa del mismo se debió a que la cliente resbaló sobre un derrame de aceite presente en el suelo", reconociendo expresamente la causa de la caída de la actora, sin embargo sostiene que se trataría de un "caso fortuito, debido a que no se pudo impedir que el derrame de aceite en el piso provocara la caída de la cliente", agrega a fojas 45 que "la caída de la demandante se debió a que se resbaló sobre un pequeño derrame de aceite doméstico, el cual había sido derramado por otro cliente; como se puede concluir, a través

de las máximas de la experiencia, se trata de una sustancia incolora, cuya presencia es difícil de detectar", y luego agrega "la causa de la caída no se encuentra en algún elemento mal dispuesto o inadecuadamente emplazado por el proveedor, o en alguna labor de limpieza o mantenimiento insuficientemente señalizada, o en la actividad propia del establecimiento comercial". Por otra parte, las dos testigos que presenta la parte querellada y demandada también afirman que la caída de la actora se debió a la presencia de aceite en el piso del pasillo; al ser repreguntadas las testigos sobre si es habitual que existan derrames en la sala de venta, la testigo García Inostroza responde que no, ya que poseen personal de aseo constantemente en las salas de venta, mientras que la testigo Contreras Vergara contesta que sí, para lo cual hay un procedimiento, existiendo personal de aseo que va circulando por la sala y hace un levantamiento correspondiente del líquido. Por otra parte, no consta antecedente alguno en la causa que indique que en el lugar del derrame de dicho líquido existiera alguna señalética que indicara precaución o advirtiera al cliente que transitara con cuidado, y no obstante que las testigos afirman que existe personal contratado para efectuar la respectiva limpieza en caso de derrames de líquidos, ninguno de éstos se hizo presente al momento de la caída de la actora y de haber cumplido bien con su labor el accidente tampoco se habría producido. En consecuencia, del análisis de las probanzas rendidas es posible acreditar sin lugar a dudas que la caída de la actora al interior del establecimiento demandado se debió a la presencia de aceite derramado en el pasillo por el que ella circulaba, el cual no contaba con señalética de advertencia o seguridad que advirtiera del riesgo de caída, quedado comprobada así la relación de causalidad entre el hecho de la caída de la consumidora y la negligencia en la prestación de servicios del proveedor.

En este contexto la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, 19.496, señala en su **artículo 3 letra d)** que es derecho y deber básico 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. Luego, respecto del proveedor, la Ley de Consumo lo define en su **artículo 1 N° 3** como aquellas *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.* Conforme a dicha definición, del concepto de habitualidad del giro comercial deriva el deber de profesionalidad del proveedor, que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que realice. De ahí que el **artículo 23** del mismo texto legal establece la responsabilidad infraccional para 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, pero o medida del respectivo bien o servicio.*

Así las cosas, analizada la normativa legal en conjunto con las máximas de la experiencia, tal como lo indica el artículo 14 de la Ley 18.287, es posible concluir sin lugar a duda razonable que la caída de la actora al interior del establecimiento se produjo por la presencia de aceite en el piso del pasillo por el que circulaba, sin que existiera señalética de advertencia o precaución, piso que no reunía las condiciones de seguridad mínimas para la circulación de sus clientes, siendo obligación de dicho establecimiento velar por la seguridad de los consumidores, manteniendo las condiciones del local de manera óptima y segura y contando con personal idóneo que asegure la circulación de éstos sin riesgos. En este sentido entonces, sin perjuicio de que la querellada y demandada una vez ocurrido el accidente que motiva la acción haya prestado apoyo a la querellante aplicando sus protocolos de seguridad, el hecho ocurrió evidentemente por el incumplimiento de su obligación legal de mantener el local y las dependencias del mismo en buenas condiciones de seguridad y aseo, a fin de evitar riesgos y permitir que el acto de consumo se desarrollara con normalidad, no resguardando el paso de la consumidora querellante y demandante

secando o limpiando el piso oportunamente o situando señalética de advertencia, de manera de evitar que el accidente ocurriese. Cabe hacer presente además que no puede la querellada y demandada atribuir el accidente a un hecho fortuito, por cuanto éste se encuentra definido en el artículo 45 del Código Civil como *"el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc"*, siendo sus requisitos de procedencia que se trate de un hecho innimputable, vale decir, que provenga de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes; imprevisible, esto es, que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes; e irresistible, es decir, que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo. Requisitos que en el caso de autos no concurren al haber quedado acreditada la responsabilidad infraccional que le cabe en la vulneración de los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496.

8.- En cuanto a la parte civil:

Que habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la querellada y demandada en la prestación del servicio, específicamente por incumplimiento de su obligación legal de mantener el local y las dependencias del mismo en buenas condiciones de seguridad y aseo, a fin de evitar riesgos y permitir que el acto de consumo se desarrollara con normalidad, procederá acoger la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, siendo ésta una consecuencia directa y necesaria de la responsabilidad infraccional acreditada en el proceso. Sin embargo, del examen del libelo aparece la actora solicitando en el ítem indemnizatorio la suma de \$3.000.000 por concepto de daño moral, correspondiente a su parecer a: dolor físico punzante permanente en el tiempo en el costado derecho de su cuerpo, entre la espalda, cintura, muslo y rodilla derecha; dolores que le impiden realizar sus labores familiares, de dueña de casa y recreativos; afección psicológica, espiritual y física por no tener un diagnóstico real respecto del cuadro de dolor; daño psicológico generado por la

incomprensión de la parte querellada y demandada y no haber recibido un trato óptimo de parte de los médicos que la atendieron tanto en la ACHS como en la clínica Chillán, quienes eran médicos generales sin especialidad en traumatología o kinesiología. Por su parte, la querellada y demandada en su defensa sostiene que dicha cantidad de dinero resulta injustificada e infundada, agregando que para que el daño sea indemnizable debe ser cierto y no puramente eventual o hipotético y que de la documentación que acompaña la actora no resulta acreditado que ésta hubiere sufrido lesiones corporales a raíz del accidente que sirvan de base para fundamentar el daño moral alegado.

Que analizada la prueba documental rendida en autos es posible establecer lo siguiente: que según el documento de fojas 51 en que consta el protocolo de seguridad del establecimiento querellado y demandado en caso de accidente, una vez ocurrido éste deberá dársele aviso de lo ocurrido al respectivo prevencionista de riesgos, quien le indicará al cliente cuáles son sus opciones de atención, en primer lugar realizar una carta de resguardo para enviar a la clínica en convenio con la tienda, en segundo lugar derivar a urgencia con convenio de Isapre del cliente reembolsando documentos médicos en la tienda, y en tercer lugar atención médica particular solicitando monto no superior a \$150.000 en Tesorería. En el caso de autos ambos testigos declaran haber asistido a la actora una vez que se dio cuenta del accidente, ofreciéndole derivarla a la clínica con la cual mantenían convenio, oferta que ésta rechaza aludiendo que no podía concurrir de manera inmediata por motivos personales, constancia que firma ella misma y que rola a fojas 59; sin perjuicio de ello se le hace entrega de una "carta de resguardo" para que de igual manera concurre al centro asistencial si lo estimaba conveniente, rolante a fojas 1; lo cierto es que al día siguiente de la caída la actora se dirigió a la ACHS en donde se le examinó, diagnosticándosele policontusión, dolor cervical, cervicalgia y escoliosis estructural, dejándola sin reposo laboral y siendo dada de alta de inmediato con un tratamiento consistente en medicación oral

(fojas 11); que un día después, y habiendo solicitado al proveedor una nueva carta de resguardo, se dirigió a la clínica Chillán, en donde nuevamente fue examinada presentando dolor en ambos hombros, cadera derecha y zona dorso lumbar, diagnosticada policontusa, haciendo presente el informe que la paciente presenta antecedentes médicos previos de gastritis y colon irritable, quedando con tratamiento farmacológico oral y reposo en domicilio por tres días (fojas 15); que el día 07 de junio concurre al centro asistencial de urgencia con un cuadro de náuseas y vómitos y dispepsia funcional (indigestión); que el 19 de junio concurre al consultorio médico Violeta Parra siendo atendida por el mismo médico que la atendió en el servicio de urgencias, a quien refiere lo ocurrido con su caída y luego del examen físico se le diagnostica contusión de la rodilla, otorgándosele una interconsulta para la ACHS con un traumatólogo, en donde el día 10 de julio se le diagnostica nuevamente policontusión, dolor cervical, cervicalgia y escoliosis estructural, sin reposo laboral, alta inmediata, agregando el informe que las patologías informadas en resonancia magnética de columna dorsal y lumbar corresponden a causa degenerativa y congénita, indicándosele tratamiento farmacológico oral.

Que de los cinco diagnósticos médicos que presenta la actora como prueba del daño sufrido, aquel rolante a fojas 18 carece de toda relevancia, toda vez que se trata de una indigestión estomacal ocurrida 28 días después de la caída en el supermercado, presentando ésta además antecedentes de gastritis y colon irritable preexistentes, según indica el informe de fojas 15. Luego, los cuatro diagnósticos restantes coinciden en que producto de la caída la actora resultó policontusa, lo que le genera dolor cervical, en los hombros, cadera derecha y zona dorso lumbar, dolores que fueron tratados con los respectivos tratamientos farmacológicos orales. Cabe hacer presente que en su primera visita a la ACHS se le practicaron radiografías de hombro, mano, pelvis y columna lumbar, sin que se encontraran lesiones producto de la caída, aparte de las contusiones ya referidas, agregando dicho documento que la paciente presenta escoliosis estructural, la cual

también es pre existente a la caída, y luego en la última visita que realizó a la ACHS el día 10 de julio, se confirma el diagnóstico original, agregando que las patologías informadas en la resonancia magnética de columna dorsal y lumbar corresponden a causas degenerativas y congénitas. En resumen, los cuatro diagnósticos médicos rolantes en autos coinciden efectivamente en que la actora resultó con contusiones propias de una caída, no presentando lesiones derivadas de ésta, las cuales debían ser tratadas con fármacos orales, siempre teniendo presente la situación médica preexistente de la querellante y demandante, esto es, que ya sufría antes del accidente de escoliosis estructural que deriva en patologías de causa degenerativa y congénita, pero que no pueden asociarse al accidente que se investiga.

Que nuevamente citando las palabras de la actora en su libelo al fundar el daño moral que demanda, ésta señala que los hechos que originan la querrela le provocaron "afección psicológica, espiritual y física por no tener un diagnóstico real respecto del cuadro de dolor; daño psicológico generado por la incomprensión de la parte querellada y demandada y no haber recibido un trato óptimo de parte de los médicos que la atendieron tanto en la ACHS como en la clínica Chillán, quienes eran médicos generales sin especialidad en traumatología o kinesiología", circunstancia la primera que no fue acreditada suficientemente en autos, ya que la afección psicológica, espiritual y física deberá acreditarse a través de los profesionales competentes, no bastando con las declaraciones de los testigos Wevar Andrades y Troncoso Toro, y la segunda, que fue desacreditada mediante la prueba documental rendida. En este contexto cabe destacar que las atenciones que recibió los días siguientes a la caída, tanto en la ACHS como en la clínica Chillán fueron costeadas por la querellada y demandada, tal como ésta lo indica en la documental de fojas 53, 56, 57 y 58, así como también los tratamientos farmacológicos recetados, por lo que quien sentencia estima que ha actuado en todo momento de buena fe y de acuerdo a sus protocolos de urgencia, indemnizando y reembolsando a la actora lo que corresponde, salvo el valor de las prendas de ropa que

ésta llevaba puestas el día de la caída y que resultaron manchadas de aceite y por tanto inutilizables. Como apreció personalmente quien sentencia en la audiencia de comparendo de fojas 61, al exhibírsele presencialmente las prendas de ropa afectadas, consistentes en un pantalón tipo calza y una parka, se pudo constatar que ambas prendas presentaban manchas oscuras desprendiéndose de éstas un olor pesado, presumiblemente olor a aceite, según la experiencia, y que dichas manchas se ubicaban en la pierna izquierda del pantalón y en ambos brazos de la chaqueta, pero no en la parte trasera de éstas, lo que evidencia que la actora cae de frente y se apoya con ambos brazos en el suelo, quedando la vestimenta impregnada con el líquido del suelo que le provocó la caída. Ahora bien, la actora al momento de la exhibición afirma que se trata de las prendas de ropa que vestía el día de los hechos, lo cual no es comprobable a la luz del video analizado de la cámara de seguridad, ya que éste no permite identificar los colores de las mismas, sin embargo la contraria no formula observación a dicha prueba, por lo que se entiende que se allana a ella y en consecuencia, el Tribunal apelando a la buena fe de las partes tiene por probado el hecho de que se trata efectivamente de las prendas de ropa que llevaba puestas la actora el día de la caída, las cuales resultaron inutilizadas. Sin embargo, la contraria exige que se le rindan las boletas de compra de dichas vestimentas para acreditar su valor y acceder al reembolso, lo cual en la práctica resulta imposible al tratarse de prendas usadas, por lo que quien sentencia las valorará prudencialmente conforme lo permite el artículo 2331 del Código Civil y reducirá a dicho monto el valor de la indemnización.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, artículos 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287, artículo 1698 y 2330

del Código Civil y artículos 1, 2, 3, 12, 23, 27, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, **SE RESUELVE:**

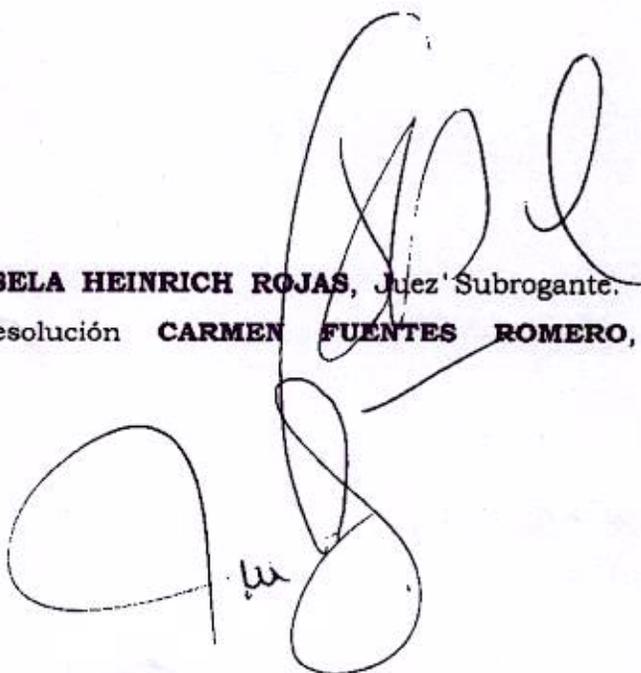
1- Que se condena a **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, representada por su jefe de tienda en Chillán don **JULIO CARRASCO**, o por quien en su momento lo represente al pago de **10 UTM**, (correspondiente al valor de la UTM al del mes en que se haga efectivo su pago) por infracción al artículo 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496 o en su defecto al cumplimiento de 15 días de reclusión nocturna.

2- Que ha lugar a la demanda interpuesta por **MÓNICA ESTER TORO DÍAZ** en contra de **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, representada por su jefe de tienda en Chillán don **JULIO CARRASCO**, o por quien en su momento lo represente, quien deberá pagar a la demandante el valor de **\$150.000**, suma que deberá reajustarse respectivamente de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde el día de la presentación del libelo hasta el de su pago efectivo, la cual fuera rebajada prudencialmente según lo dispone el artículo 2330 del Código Civil.

3- Que no se condena en costas a la querellada y demandada por haber tenido motivo plausible para litigar.

Notifíquese, dése copia y archívese en su oportunidad.

Resolvió **GISELA HEINRICH ROJAS**, Juez Subrogante. Autoriza la presente resolución **CARMEN FUENTES ROMERO**, Secretaria Subrogante.

The image shows two handwritten signatures in black ink. The top signature is large and stylized, corresponding to GISELA HEINRICH ROJAS. The bottom signature is smaller and more compact, corresponding to CARMEN FUENTES ROMERO.

Chillán, veintidós de julio de dos mil diecinueve.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del motivo octavo y del número 2 de la parte resolutive, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar, y además, presente:

1°.- Que, la apoderada de la parte demandante dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva, solicitando se la confirme, con declaración que se condene al demandado al pago total de \$3.000.000 por concepto de daño emergente y daño moral, con expresa condenación en costas.

Argumenta que la sentencia dio por acreditada la responsabilidad infraccional de la querellada y demandada civil, sin embargo, se desestimó la prueba testimonial rendida por su parte, por ser insuficiente, en circunstancias, que dichos testigos están contestes de que su representada padece permanentemente de fuertes dolores en la zona derecha de su cuerpo, que además ha visto menoscabada su vida diaria y rutinaria, al no poder hacer las mínimas actividades físicas que le permitan un bienestar físico y psicológico.

Además señaló que en el considerando octavo de la sentencia no le otorga relevancia que amerita el hecho que su representada nunca fue atendida y examinada por un traumatólogo y menos tratada por un kinesiólogo a pesar de concurrir a dos centros de salud privados que no contaban con especialistas idóneos para examinar sus dolencias.

Por último manifestó que la suma que se ordena pagar por concepto de indemnización de perjuicios no se condice con lo expuesto en la querella infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, debiendo además, el tribunal condenar en costas a la querellada y demandada civil, ya que en su establecimiento se originó el hecho y sus consecuencias.

2°.- Que, la actora doña Mónica Ester Toro Díaz dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de Hipermercados Tottus S.A., representado por don Julio Carrasco, solicitando, en síntesis, por daño emergente la suma de \$16.130, que se tradujeron en gastos de transportes, bencina y gastos médicos, entre otros.

Y por daño moral, la suma de \$3.000.000, que se ha traducido en un dolor físico punzante permanente en el tiempo, en el lado derecho de su cuerpo y sin cura aparente; además, dolores insostenibles que no le permiten realizar ninguna actividad que antes realizaba, como los quehaceres de la casa; asimismo, la caída le ha provocado un daño psicológico, ya que ha quedado incapacitada, sin saber un diagnóstico preciso, ni tampoco por cuanto tiempo estará así, ya que ningún



médico de la ACHS y Clínica Chillán ha determinado la causa que origina la puntada en su cuerpo, tan dolorosa, lo cual le ha causado que esté molesta y muy deprimida.

3°.- Que, al contestar la demanda civil la demandada solicitó que se rechazara la demanda en todas sus partes, con costas, fundada en que la actora momentos después de la caída y después de que ella se puso de pie por sus propios medios, fue asistida por personal de la empresa y se dio inicio inmediato al protocolo de atención para los accidentes de este tipo, que se contempla al efecto. Agrega que la demandante rehusó acudir de inmediato a un centro asistencial, aludiendo motivos personales.

Por otra parte adujo que el 15 de mayo la demandante concurrió al Hospital de la Asociación Chilena de Seguridad, donde luego de ser examinada se le dio de alta, con diagnóstico de policontusiones y dolor cervical, recetándosele 3 medicamentos. Posteriormente concurrió a la Clínica Chillán, donde el diagnóstico fue similar.

Por último, en concreto, respecto de los daños señaló que en relación al monto de \$3.000.000 es una cantidad injustificada e infundada, ya que la doctrina dice que para el daño sea indemnizable debe ser cierto y respecto al moral que hizo consistir la actora en las lesiones corporales y afectación de su integridad psíquica, como consecuencia de ello, sin embargo, con la documentación acompañada no se encuentra acreditada que ésta haya sufrido lesiones corporales específicas, a raíz del accidente.

4°.- Que, en relación con el daño emergente la actora acompañó documentos consistentes en recibos de radio taxi de fecha 15 de mayo de 2018, ascendentes a un total de \$8.000, dos boletas de gasolina de 16 de mayo y 28 de junio de 2018 por un valor total de \$6.000, por un total de \$14.000, instrumentos que no fueron objetados por la parte contraria, por lo cual se acogerá dicho concepto por la suma señalada.

En cuanto a la boleta por la suma de \$2.130, no se tomará en consideración, en atención a que es ilegible, respecto del producto adquirido y si este dice relación con los hechos de la causa.

5°.- Que, en lo tocante con el daño moral, se ha señalado que este consiste en el pesar, dolor, angustia o molestias que sufre una persona en su sensibilidad psíquica o en sus sentimientos, creencias o afectos, por lo que tiene, acorde con lo que se expone una naturaleza eminentemente subjetiva y, por lo mismo, está entregado a los tribunales establecer su existencia.

6°.- Que, en el caso de marras, respecto del daño moral, esta Corte estima que la sola infracción de las disposiciones de la Ley 19.496 en perjuicio de un



consumidor, unido al hecho cierto que debió ocurrir al órgano jurisdiccional para reclamar de aquella, permiten presumir la existencia de un daño y de una aflicción, que en la especie se concretó en las molestias sufridas por la demandante a raíz de las lesiones sufridas por su caída dentro del establecimiento comercial, donde resultó policontusa, según diagnóstico de la ACHS y de la Clínica Chillán, respectivamente, lo que fue corroborado con los testigos doña Ximena Wevar Andrades y doña Daniela Troncoso Toro, quienes están contestes de los dolores que padece la actora a raíz del accidente sufrido dentro del local, lo cual le ha traído consecuencias tanto físicas como psicológicas, padecimientos que se han mantenido a través del tiempo, de acuerdo a los documentos acompañados en segunda instancia consistente en diagnóstico del médico traumatólogo don Jaime Sanz Contreras, precisando que la recuperación es lenta, en relación con la contusión lumbar sufrida, por lo que estos sentenciadores tomando en consideración para su evaluación los efectos naturales que producen las situaciones descritas, y apreciando la prueba de conformidad a las reglas de la sana crítica, regularán prudencialmente el daño moral sufrido por la actora en la suma de \$600.000 (seiscientos mil pesos).

7°.- Que, atendido lo anteriormente resuelto, no se tomarán en consideración el resto de los documentos acompañados, tanto en primera como en segunda instancia.

8°.- Que, estimando estos sentenciadores que la actora tuvo motivos plausibles para litigar, se condenará en costas a la demandada, revocando en consecuencia la decisión del tribunal que se le exime del pago de ellas a dicha parte.

Por estas reflexiones, y lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 y Ley 18.287, se declara que:

I.- **Se revoca** en su parte apelada la sentencia de ocho de febrero último, escrita de fojas 78 a 91, que no se condenó al pago de las costas a la demandada y en su lugar se decide que esta última parte deberá pagarlas, de acuerdo a lo argumentado en el fundamento 8°.

II.- **Se confirma con declaración** que se condena a la demandada Hipermercados Tottus S.A., representado por don Julio Carrasco, a pagar a doña Mónica Ester Toro Díaz las siguientes sumas:

- a.- \$14.000 (catorce mil pesos), por concepto de daño emergente;
- b.- \$600.000 (seiscientos mil pesos), por concepto de daño moral;
- c.- Que dichas sumas ordenadas pagar a la demandante serán reajustadas según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la fecha que se produjo el accidente y el mes anterior que precede a su pago efectivo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables, calculados desde que esta sentencia quede ejecutoriada.

Costos



III.- Se condena, asimismo, a la señalada querellada infraccional y demandada civil a pagar las costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Ministro titular Claudio Arias Córdova.

ROL 32-2019.-

Claudio Patricio Arias Cordova
MINISTRO(P)
Fecha: 22/07/2019 11:25:10

Dario Fernando Silva Gundelach
MINISTRO
Fecha: 22/07/2019 11:20:07

Guillermo Alamiro Arcos Salinas
MINISTRO
Fecha: 22/07/2019 11:17:03

Bernardo Christian Hansen Kaulen
MINISTRO
Fecha: 22/07/2019 11:15:47



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Chillan integrada por Ministro Presidente Claudio Patricio Arias C. y los Ministros (as) Dario Fernando Silva G., Guillermo Alamiro Arcos S., Bernardo Christian Hansen K. Chillan, veintidós de julio de dos mil diecinueve.

En Chillan, a veintidós de julio de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 07 de abril de 2015, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.