

Ciento cincuenta y siete | 157

Copiapó, diecisiete de octubre de dos mil veintidós. -

VISTOS:

A fojas uno doña **MARCELA MARIANA REINUAVA CORTEZ**, Rut N° 11.617.541-K, dueña de casa, domiciliada en CHANCHOQUIN N° 829, CARTAVIO, de la comuna de COPIAPO, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SUPERMERCADOS UNIMARC**, representada legalmente por don **BELTRAN OLIVARES TAPIA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle ATACAMA N° 586, COPIAPÓ, por infringir los artículos 3 letra b), d) y e), artículos 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el día 07 de octubre de 2020 entre las 12:00 y 13:00 horas aproximadamente, se encontraba en el Supermercado Unimarc ubicado en calle Atacama N° 586, instancias que al estar circulando por uno de sus pasillos sufrió una caída producto de que el personal de aseo que se encontraba realizando sus labores en las maquinas congeladoras, dejó una rejilla tendida sobre piso húmedo, la cual pisa y resbala cayendo al suelo de rodillas, agrega asimismo que no existía en dicho lugar señalética que diera cuenta de las tareas de limpieza o que el piso se encontrare húmedo. Continúa señalado que momentos posteriores se acerca personal del Supermercado junto con el supervisor, quienes le entregan los primeros auxilios y la acompañan al IST, lugar en el cual es atendida por un médico general quien le suministra medicamentos. Luego el día 13 de indicado mes y año, vuelve a asistir al IST siendo atendida por el mismo médico que la atendió la vez anterior, recetándole otros medicamentos y ordenando una radiografía, sobre esta última obtuvo resultado el día 18 de octubre indicando el médico de manera verbal no tenía nada. Ante la persistencia del dolor concurre ante el Traumatólogo Marcelo Sandoval Mora con fecha 23 del ya referido mes, el cual ordenó realizar una resonancia nuclear magnética, siendo entregados los resultados el día 19 de noviembre de 2020 indicando que mantenía una fisura de 7x4 mm en la rodilla derecha, por lo que indica el facultativo que debe realizar 10 sesiones de kinesiología, agrega que al cumplirse las 10 sesiones y al no haber mejoras reitera la atención kinésica. Que nuevamente al no experimentar mejoría, es infiltrada y se toma la decisión de realizar una cirugía de rodilla la cual hasta la fecha de presentación de la demanda se encuentra pendiente. Finaliza indicando que en julio de 2021 recibe una llamada del personal del Supermercado en la cual

le señalaron que no se harán cargo de los gastos médicos dado que le prestaron la primera atención médica. Por lo anterior con fecha 19 de octubre de 2021 interpone reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin resultado positivo dado que según señala, el supermercado indicaría haber prestado la primera atención y que el diagnóstico no se conduciría con la realidad por cuando dudan respecto a la trazabilidad del hecho.

Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Demanda civilmente indemnización de perjuicios respecto de daño material la suma de **\$1.740.095**, más la suma de **\$5.000.000** a título de reparación del daño moral, con costas.

De fojas 06 a 26 constan documentos acompañados por la denunciante y demandante civil, bajo apercibimiento legal.

A fojas 29 se hizo parte el Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 43 se rectificó el domicilio de la denunciada y demandada.

A fojas 46 consta notificación personal a la denunciada y demandada.

A fojas 48 consta minuta de contestación de querrela infraccional y demanda civil, que se tuvo como parte integrante de la audiencia.

A fojas 71 consta patrocinio y poder conferido por la denunciada y demandada civil al Abogado Sebastián Mardones Zúñiga, y delegación de poder al Abogado don Marco Siñiga Rivera

A fojas 80 consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba, solo con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil contestando mediante minuta como se indicó precedentemente y del Servicio Nacional del Consumidor, ratificando la prueba documental, teniendo por acompañada con citación y solicitando el Servicio Nacional del Consumidor exhibición de documentos, bajo apercibimiento del artículo 50H de la Ley N° 19.496.

A fojas 84 consta audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil y del Servicio Nacional del Consumidor, dando cuenta la primera que no mantiene los documentos ordenados exhibir.

A fojas 86 la denunciada y demandada civil interpuso incidente de exclusión en contra la comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor en este proceso, funda dicho incidente en que a su juicio el Servicio carece de legitimación activa para solicitar la aplicación de multas por ser este proceso de interés particular, indica asimismo que este ha actuado en el comparendo de estilo

haciendo suya la prueba documental acompañada por la actora, justificando asimismo la falta de comparecencia de la misma.

A fojas 136 se confirió traslado a las partes.

A fojas 137 compareció el Servicio Nacional del Consumidor, señalando en concreto que le asiste el derecho de comparecer en este proceso conforme lo preceptos contemplados en el artículo 58 letra G de la Ley N° 19.496, que asimismo señala que en la presente causa se ven afectados los intereses generales de los consumidores por cuando le es legítimo comparecer. Finalmente solicita el total rechazo del incidente opuesto, con costas.

A fojas 144 consta un escrito del Servicio Nacional del Consumidor por el cual solicita tener presente las consideraciones que indica y asimismo en otrosí que se dicte sentencia.

A fojas 151 se anuló todo lo obrado desde fojas 143 inclusive.

A fojas 156, se tuvo por evacuado el traslado conferido a la parte denunciante y demandante civil, en su rebeldía.

CONSIDERANDO.-

I. RESPECTO AL INCIDENTE DE FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA.

PRIMERO.- La letra G del artículo 58 de la ley del Consumidor N° 19.496 señala que: "El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias

J Ciento sesenta

1160

jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.”

SEGUNDO.- Que conforme a lo establecido en el artículo 19 del Código Civil señala: “Cuando el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal, a pretexto de consultar su espíritu.”

TERCERO.- Respecto al interés general, la jurisprudencia asentado que debe entenderse por tal aquel que afecte a un grupo significativo de consumidores o usuarios, o bien que, aun cuando afecten en concreto y en particular a una persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores, dada la frecuencia con que ciertos hechos se presentan o puedan presentarse en la práctica del comercio o relación de consumo determinada. En el caso concreto el derecho indicado ser afectado por la consumidora mantiene le carácter de ser susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores, dada la frecuencia con que dicho acto puede presentarse en la práctica del comercio.

CUARTO.- Que conforme a lo antes reseñado resulta claro que el Servicio Nacional del Consumidor dispone de legitimidad pasiva para comparecer en este proceso, motivo por el cual el incidente opuesto por la denunciada y demandada a fojas 86 no podrá prosperar, como se indicará en lo resolutive. Sin perjuicio de lo anterior, se tendrá presente, conforme a lo peticionado subsidiariamente.

II. EN LO INFRACCIONAL

QUINTO.- Que no se encuentra debatida o cuestiona la existencia de una relación de consumo entre las partes.

SEXTO.- Que el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496 señala que son derechos básicos 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*”. A su turno el artículo 23 del mismo cuerpo legal prescribe en su inciso primero: “*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.*”

Ciento sesenta y uno / 161

SÉPTIMO.- Que la parte denunciante y demandante, si bien no asistió al comparendo de contestación, conciliación y prueba, acompañó al momento de presentar su demanda prueba documental consistente en:

A) Factura n° 10975, de la Sociedad Medica Traumatológica San Matea SpA y su comprobante de pago.

B) Factura n° 10716, de la Sociedad Medica Traumatológica San Matea SpA y su comprobante de pago.

C) Factura n° 10468, de la Sociedad Medica Traumatológica San Matea SpA.

D) Factura n° 13402, de la Sociedad Medica Traumatológica San Matea SpA y su comprobante de pago.

E) Factura n° 12837, de la Sociedad Medica Traumatológica San Matea SpA y su comprobante de pago.

F) Factura n° 12450, de la Sociedad Medica Traumatológica San Matea SpA.

G) Orden de Atención Kinésica.

H) Solicitud de infiltración de rodilla derecha por médico Marcelo Sandoval Mora, diagnostico disfunción patelo femoral de rodilla derecha.

I) Bono atención de salud N° 388638803 de Kinesiólogo.

J) Bono atención de salud N° 385670960 de Kinesiólogo.

K) Bono atención ambulatoria de resonancia magnética rodilla y comprobante de pago.

L) Receta médica de SYNVISC ONE y tramadol, por parte del Dr. Marcelo Sandoval Mora.

M) Boleta Farmacia Cruz Verde.

N) Boleta Cedimed N° 4828.

P) Antecedentes para confección de programa de atención de salud folio N° 063490565 de fecha 13/08/2021.

Q) Reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor N° R2021W5717637 y su respuesta.

Documentos tenidos por acompañados con citación de la contraria, la cual no los objeto.

OCTAVO.- Que la parte denunciante y demandante civil no rindió prueba testimonial.

NOVENO.- Que la parte denunciada y demandada, tal como se indicó contestó la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios mediante minuta escrita solicitando se tuviera esta como parte integrante de la audiencia de estilo, señala en síntesis que: respecto de lo infraccional indica que niega rotundamente que en los hechos motivo de la demanda tenga responsabilidad su representada toda vez, según indica, esta cuida cautelosamente que tanto los alimentos como las dependencias de local comercial se encuentren en buen estado para sus clientes, afirma además que la causa del accidente no guarda relación con algún actuar u omisión de su representada y que no ha incumplido con las obligaciones contraídas con él consumidor, sino más bien se según señala, la caída guarda relación con un hecho imputable a la propia denunciante, la cual debió ver por donde circulaba y por cuando se expuso imprudentemente al daño. En cuanto a la demanda civil señala que la contestación ha de estarse a los mismo fundamentos de hecho y derecho indicados en la contestación de la querrela infraccional que por razones de economía procesal se dan por íntegramente reproducidos, a reglón seguido señala que en cuanto a los daños no se tiene por suficientemente por acreditados que asimismo en relación al daño directo este ha sido íntegramente asumido por su representada, tal como lo acreditará en la etapa procesal correspondiente, en cuanto al daño moral refiere a que niega que la actora haya experimentado un daño moral como el que demanda. Solicita se rechacen la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas.

DÉCIMO.- Que la parte denunciada y demandada rindió prueba documental consistente en: A) Orden de atención en Instituto de Seguridad del Trabajo, emitido por Unimarc de fecha 07 de octubre de 2020. B) Informe médico emitido por el Instituto de Seguridad del Trabajo, de fecha 27 de octubre de 2021. Documentos no objetados por la parte contraria.

UNDÉCIMO.- De acuerdo lo establece el inciso 1° del artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta, como corolario de lo anterior, y atendida la naturaleza de la demanda, corresponde a la actora acreditar su pretensión y correlativamente, a la demandada probar su defensa.

DUODÉCIMO.- Que de la prueba acompañada por la denunciante y demandante a fojas 06 a 26 no resulta posible tener por acreditados los hechos denunciados, en efecto de todos los antecedentes de autos se desprende que

Ciento sesenta y tres / 163

efectivamente la denunciante tuvo que recibir tratamiento médico por un padecimiento en su rodilla derecha, no obstante, no existe prueba alguna que acredite que la denunciante efectivamente sufrió una caída en el Supermercado Unimarc de calle Los Carrera N° 586 de ésta ciudad, el día 07 de octubre de 2020, y que dicha caída además fue a causa de existir una rejilla dejada en el piso que además se encontraba húmedo por encontrarse personal de aseo haciendo limpieza en el sector de las maquinas congeladoras, como relata en su denuncia. Que a mayor abundamiento la denunciante y demandante civil no asistió al comparendo de estilo por lo cual no apporto ningún otro antecedente que permita a este sentenciado variar la conclusión antes arribada.

DÉCIMO TERCERO.- Que no estando acreditado que el menoscabo sufrido por la denunciante sea imputable a un actuar negligente de la parte denunciada, ni los hechos que le sirvieren de fundamento, la presente denuncia no podrá prosperar.

III. EN LO CIVIL

DÉCIMO CUARTO.- Que, como se ha razonado, no es posible tener por acreditado que los hechos denunciados, y que el menoscabo que ha sufrido la demandante fueren imputables al actuar negligente de la denunciada, no existe fundamento o causa para dar lugar a la denuncia de autos y consecuentemente a la demandada civil.

DÉCIMO QUINTO.- Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

I. **En cuanto a la falta de capacidad activa del Servicio Nacional del consumidor: NO HA LUGAR** conforme lo prescrito expresamente en el artículo 58 letra g de la Ley 19.496, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar, téngase presente conforme a lo peticionado subsidiariamente.

II. **En cuanto a lo infraccional: Se RECHAZA** la denuncia de fojas 1, por no haberse acreditado los hechos denunciados, ni que estos fueren imputables a un actuar negligente de la parte denunciada.

III. **En cuanto a la demanda civil: Se RECHAZA**, en todas sus partes, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del

Ciento sesenta y cuatro 164

escrito de fojas 1 y siguientes, por no haberse acreditado los hechos denunciados, ni la relación de causalidad entre los daños y la conducta de la demandada. Sin costas por haber tenido la denunciante y demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, por cédula.

ARCHIVASE, en su oportunidad.

ROL N° 5734/2021

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Rodrigo Sebastián Olmos Perea**, Secretario Abogado Titular.

03 de Noviembre de dos mil 2022

Señalando expresamente, la resolución que procede a Don Marcelo

Reinudo Cortes, siendo las 13:07 horas

como la Secretaria del Tribunal

Don Marcelo Reinudo Cortes

marcelo Reinudo

11617541-K