

J.C 750-18

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LA FLORIDA

fojas ciento cuarente y cinco 145

La Florida, a treinta de Enero del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 1 a 7, rolan documentos acompañados por la parte denunciante y demandante.

A fojas 8 a 15, rola Querrela Infracional y Demanda Civil deducida por JAIME HUMBERTO AREVALO VALDES, técnico en sistema de aviación, C.I. 8.113.750-1, domiciliado en Calle Larga N° 40, Población Cóncores de Chile, El Bosque, en representación de SEBASTIAN FELIPE AREVALO SALGADO, chileno, de su mismo domicilio, en contra de METRO S.A., representada legalmente por ALVARO CABALLERO REY, ambos domiciliados en Alameda Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414, Santiago, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 10 de Julio de 2016, alrededor de las 14:15 hrs. circulaba junto a su hijo SEBASTIAN FELIPE AREVALO SALGADO, por el metro estación Vicuña Mackenna y al subir la escalera mecánica, había una lata suelta en el pasamanos del lado izquierdo quedando la mano de mi hijo incrustada en la lata junto con su chaqueta la que se rompió, resultando con lesiones en los dedos de su mano izquierda. Personal del Metro los asistió, pero luego de una hora de espera debieron retirarse del lugar ya que la enfermera nunca llegó.

A fojas 19, rola acta de notificación por cédula de denuncia y demanda civil a METRO S.A., por medio de su representante legal ALVARO CABALLERO REY.

A fojas 21 A 25, rola copia de mandato judicial conferido por METRO S.A. al abogado GONZALO MORALES MORENO y otros.

A fojas 28 y ss., rola formulación de descargos, contestación de querrela y demanda civil y excepción de prescripción por la parte de METRO S.A.

A fojas 49, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante de AREVALO VALDES, representada por el abogado LIONEL GUSTAVO ROJAS MUÑOZ y de la parte denunciada y demandada de METRO S.A. representada por el abogado KARINA JAVIERA PAVEZ CONTRERAS. Audiencia se suspende fijando nuevo día y hora para su continuación.

A fojas 50 y 51, la parte de AREVALO VALDES evacúa el traslado conferido en autos.

A fojas 57 a 76, rolan documentos acompañados por SERNAC.

A fojas 77, rola Informe N° 16.415, emanado de SERNAC.

A fojas 79 y ss., rola copia de mandato judicial conferido por SERNAC al abogado ANDRES HERRERA TRONCOSO y otros.

A fojas 86, rola presentación de JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, por el SERNAC, quien viene en hacerse parte en estos autos.

A fojas 91, la parte de SERNAC evacúa el traslado conferido en autos.

A fojas 95 a 124, rolan documentos acompañados por la parte de SERNAC.

A fojas 125 y ss., rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de LYA ROJAS MAGGI, abogado, por la parte denunciante y demandante, de KARINA PAVEZ CONTRERAS, abogado, por la parte querellada y demandada de METRO S.A., y por la parte de SERNAC, la abogado NATALIA GONZALEZ RIVERA. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 129, rola presentación de KARINA PAVEZ CONTRERAS, por la parte de METRO S.A., objetando documentos.

A fojas 136, rola acta de exhibición de videos ofrecidos por la parte demandante.

A fojas 139, rola téngase presente, de la parte demandada METRO S.A.

A fojas 144, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa comenzó con querella y demanda civil deducida por AREVALO VALDES en representación de su hijo AREVALO SALGADO, en contra de METRO S.A., señalando que el día 10 de Julio de 2016, alrededor de las 14:15 hrs. circulaba junto a su hijo por el metro estación Vicuña Mackenna y al subir la escalera mecánica, había una lata suelta en el pasamanos del lado izquierdo quedando la mano de mi hijo incrustada en la lata junto con su chaqueta la que se rompió, resultando con lesiones en los dedos de su mano izquierda. Personal del Metro los asistió, pero luego de una hora de espera debieron retirarse del lugar ya que la enfermera nunca llegó.

2º) Que la parte de METRO S.A. contesta a fojas 28 y ss., solicitando se rechace la querella y demandá interpuesta, argumentado que corresponde a la parte querellante y demandante acreditar los hechos que se denuncian y la negligencia de su representada en la prestación del servicio. Además señala que no habría existido infracción alguna a la Ley del Consumidor, pues METRO S.A. se preocuparía de otorgar diariamente el mejor de los servicios a todos sus usuarios. Por otro lado menciona que, con respecto al daño emergente, su servicio al cliente habría activado un seguro que Metro posee contra todo evento que ocurra en sus dependencias y que en relación con el daño moral reclamado, los hechos descritos en la demanda en caso de ser efectivos no constituirían sufrimiento alguno indemnizable a título de daño moral, sólo serían representativos de un momento incómodo o indeseado, el cual, de todas formas, debe ser fehacientemente acreditado por el demandante.

En el segundo y tercer otrosí opone excepción de prescripción de las acciones intentadas, fundada en que de acuerdo al artículo 26 de la Ley de Protección al Consumidor, habría transcurrido, el plazo de seis meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, ya que los hechos ocurrieron el 10 de Julio del 2016, por lo que de no mediar el reclamo ante el SERNAC, las acciones pertinentes habrían prescrito el día 10 de Enero del 2017. Habiendo existido reclamo en el SERNAC, el cual estuvo en dicho organismo por 21 días, el plazo de prescripción es el día 31 de Enero del 2017 y no el 1º de Febrero como intentaría hacernos creer el querellante.

3º) Que a fojas 50, la parte querellante y demandante evacuó el traslado conferido respecto de la excepción opuesta, solicitando se rechace en razón de que habrían sido mal formuladas. Por otro lado, respecto de los hechos de autos, señala que se habrían ejercido en el

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LA FLORIDA

Sernac dos reclamos, uno por AREVALO SALGADO y otro por AREVALO VALDES. El primero habría ingresado el día 27 de Diciembre del 2016 y se declaró cerrado el 20 de Enero del 2017, y el segundo ingresó con fecha 28 de Diciembre del 2016 habiéndose cerrado el día 17 de Enero del 2017, por lo que el plazo habría estado interrumpido por 25 días, de manera tal que el plazo para accionar habría prescrito el 4 de Febrero del 2017, por lo que las acciones de autos se encuentran ejercidas dentro del plazo establecido en la ley.

4º) Que a fojas 91, la parte de SERNAC evacúa el traslado conferido en autos, solicitando se rechace en todas sus partes, señalando que el consumidor, con fecha 27 de Diciembre del 2016 estampó un reclamo ante el SERNAC el que habría cerrado la mediación con fecha 20 de Enero del 2017, suspendiéndose por 24 días, razón por que se estaría dentro del plazo legal establecido por la Ley Nº 19.496.

5º) Que efectivamente el artículo 26 de la Ley Nº 19.496, efectivamente establece: "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el servicio nacional del Consumidor, según sea del caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo".

6º) Que en relación con la excepción alegada, este tribunal estima que, si la fecha de la infracción es el 10 de Julio del 2016 y la interposición de la querrela y demanda civil se produjo con fecha 1º de Febrero del 2017, y que consta en documentos acompañados a fojas 57 a 63 que entre la fecha de reclamo ante el SERNAC, 27 de Diciembre del año 2016 y el día de cierre del reclamo, esto es el 20 de Enero del 2017, estuvo suspendido durante 25 días, razón por lo cual sólo cabe concluir que no habría transcurrido el plazo de seis meses requerido por la ley para declarar prescrita la acción, por lo que no se hará lugar a la excepción de prescripción interpuesta en autos.

7º) Que las objeciones documentales deducidas por la parte denunciada y demandada a fojas 129 serán rechazadas por referirse al valor probatorio que deben asignárseles a dichos documentos, lo cual constituye una facultad privativa del Juez de la instancia, de acuerdo a las normas de la sana crítica.

8º) Que para acreditar sus dichos la parte de AREVALO VALDES presentó en parte de prueba documentos a fojas 1 a 7 y a fojas 97 a 122, consistentes entre otros en reducción a escritura pública de sentencia Tercer Juzgado Civil de San Miguel, Certificado de Discapacidad de AREVALO SALGADO emanado del Servicio de Registro Civil e Identificación, Reporte de Accidentes emitido por METRO S.A, Informes médicos, ordenes de atención de salud, detalles de cargos y consumos médicos, fotografías de una escalera mecánica del Metro de Santiago, fotografías de las lesiones de la mano de AREVALO SALGADO y comprobante de carga tarjeta Bip.

9º) Que se agregaron documentos a fojas 123 y 124 por parte de METRO S.A. constituidos por respuesta de ésta parte al SERNAC.

10º) Que se encuentra acreditado por medio de los documentos agregados en autos que el día 10 de Julio del 2016 el hijo del denunciante sufrió un accidente en las escaleras mecánicas del metro estación Vicuña Mackenna, producto del cual resultó con lesiones en los dedos de su mano izquierda. Sin embargo, el demandante no presentó prueba alguna que permita acreditar que tales lesiones se debieron al mal estado de la escalera mecánica en dicha estación, a la falta de medidas de seguridad en el lugar.

11º) Que sin perjuicio de lo anterior, de las fotografías de fojas 114 y 115, que corresponden sin lugar a dudas a una escalera mecánica del Metro de Santiago, independientemente del lugar y la fecha en que éstas fueron tomadas, se puede desprender que el estado de ésta y que se visualiza claramente en las fotografías no es el óptimo para funcionar con la seguridad mínima esperable de un transporte público de esas características.

12º) Que en el mismo sentido, personal del metro no actuó con la diligencia que el caso de autos ameritaba, ya que tal como lo declara el demandante y que no controvierte la propia parte querellada y demandada, sólo se le otorgaron los primeros auxilios básicos y la enfermera que solicitó Metro, nunca llegó al lugar por lo que tuvieron que abandonar el lugar para recibir las atenciones médicas necesarias en otro recinto asistencial, lo que constituye una negligencia de parte de personal de metro y una deficiencia en la calidad del permiso que presta.

13º) Que la empresa denunciada no puede desconocer la responsabilidad que le cabe en los hechos denunciados, toda vez que en su calidad de proveedora, tiene el deber otorgar seguridad a sus consumidores, implementando las medidas de seguridad necesarias para evitar la ocurrencia de accidentes dentro de su recinto, obligación que incumplió en el caso de marras.

14º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que METRO S.A. cometió infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será sancionada de acuerdo al artículo 24 de la misma norma.

15º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de METRO S.A. y los daños provocados a AREVALO SALGADO, la demanda civil de fojas 9 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

16º) Que en relación con el daño emergente solicitado, si bien la parte demandante ha presentado documentos que acreditan los gastos médicos en que ha incurrido, ésta no ha hecho uso del Seguro de Accidentes que posee Metro para estas situaciones, estando disponible desde su activación, de manera que este rubro será rechazado.

17º) Que con respecto al daño moral solicitado, éste se encuentra justificado por la desazón y la angustia sentida por AREVALO SALGADO, al sufrir un accidente doloroso e inexplicable sobre todo, por su condición especial la que se encuentra acreditada por los documentos acompañados a fojas 1 a 4 y 96 de autos, en que consta la calidad de Incapacitado Mental del usuario, de manera que este rubro será avaluado en \$ 500.000, cantidad que deberá ser reajustada de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengará intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 12, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE RESUELVE:

No ha lugar a las excepción de prescripción deducida a fojas 28 y ss. de autos.

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar a la querrela de fojas 8, en consecuencia, se condena a METRO S.A. representada legalmente por RUBEN ALVARADO VIGAR, ambos ya individualizados, a pagar una multa a beneficio fiscal de 5 U.T.M., por infringir el artículo 23 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante legal de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del tribunal.

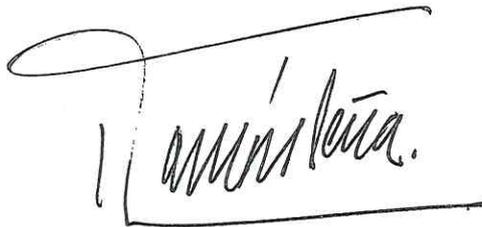
EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 8, solo en cuanto se condena a METRO S.A. representada legalmente por RUBEN ALVARADO VIGAR, ambos ya individualizados, a pagar a SEBASTIAN FELIPE AREVALO SALGADO o a quien sus derechos representen la suma de \$ 500.000, con los reajustes e intereses calculados en la forma contemplada en el considerando 17º del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriada la presente sentencia, comuníquese al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR; de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 7.938-17-KM



Dictada por don RAMON PEÑA VILLA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

