

Santiago, dieciocho de junio de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada, con excepción del número 3 del fundamento segundo y su considerando tercero, la frase final del motivo octavo "(...) lo que sugiere que no los mantenían", los fundamentos noveno, décimo y décimo tercero a décimo sexto, ambos inclusive, que se eliminan.

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

1º) En estos autos Rol N°14.474 RB 2022, por sentencia de 24 de abril de 2023 dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, - en lo que ahora interesa- se acogió la querella infraccional deducida por [REDACTED] en contra de [REDACTED] y se impone a esta última una multa de 10 UTM, por haber contravenido los artículos 3º, letras b y d, 12 y 23, todos de la Ley N°19.496. Asimismo, se hizo lugar a la demanda civil incoada entre las mismas partes y se ordena a la [REDACTED] demandada indemnizar a la [REDACTED] con las sumas de \$209.483, por concepto de daño emergente y \$500.000 a título de daño moral, ambas cantidades con el reajuste e intereses que el fallo puntualiza.

Expresa la sentenciadora que ese resarcimiento obedece a los daños experimentados por la actora a consecuencia del incumplimiento del proveedor demandado de mantener sus pasillos despejados y sin peligro, evitando exponer la integridad física del público que concurre a sus establecimientos y su falta de protocolos ante accidentes.

La querellada y demandada [REDACTED] ha recurrido de apelación en contra de ese fallo. Expresa –en resumen- que el tribunal de primera instancia alude a protocolos de seguridad, pero no los señala, sin que se pueda tener por acreditada la causa de la caída de la querellante dentro del local, en particular que hubiera podido ser a causa de una supuesta “falta de iluminación”, circunstancia que -dice el recurso- no se puede inferir por el solo hecho de no haber luz natural, ni que lo fuera una supuesta falta de señalización, como dice la sentencia. Enfatiza que el juez de primer grado solo infiere hechos y supuestas omisiones únicamente a partir del acaecimiento de la caída de la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: QFTBCLBQQBR

actora, pero que aquella, por sí sola, no genera, necesariamente, la responsabilidad contravencional de su parte, pues no consta que la caída haya sido imputable a una acción u omisión culpable o negligente de esa querellada. Afirma que la prueba rendida no permite tenerlo por acreditado, como tampoco que el de autos haya sido una clase de servicio riesgoso. Termina afirmando que, en estas condiciones, su parte no pudo infringir el derecho a la seguridad en el consumo y que, aun de haber incurrido en alguna infracción legal, los antecedentes arrojan que hay una absoluta falta de prueba de los daños invocados por la demandante, circunstancia que vendría reconocida por el juez *a quo*, pero que, de todos modos, de manera infundada, acogió parcialmente la pretensión indemnizatoria.

Finaliza el escrito de apelación solicitando que se revoque la sentencia apelada y se rechacen las acciones interpuestas, por falta de configuración de una infracción a la Ley N°19.496, falta de prueba del daño y de nexo causal. En subsidio, pide que se rebajen prudencialmente la multa y la indemnización;

2º) Al revisar el mérito de la causa y contrastar los fundamentos del recurso de apelación con los antecedentes reunidos y los razonamientos que con base en ellos realiza la jueza *a quo*, pronto se comienza a vislumbrar la insuficiencia de comprobación de los hechos de la denuncia y de la demanda con las probanzas aportadas para demostrarlos, misma desconexión que se irradia a las conclusiones de la sentenciadora para entender procedente el acogimiento de las acciones ejercidas y que, de hecho, va reconociendo a lo largo de los pasajes de su fallo;

3º) Para explicar lo afirmado en el motivo precedente es útil repasar que en su libelo de querrela infraccional y demanda, [REDACTED] expone que el 14 de julio de 2021 fue al restaurant [REDACTED], de propiedad de la querellada y demandada, y que al retirarse bajó un peldaño y cayó a una zanja de mediana profundidad, atravesada por un tronco, experimentando un fuerte dolor y que no pudo pararse sino hasta después de media hora, sin recibir más auxilio que un vaso de agua. Agrega que, dado que en esa época los servicios de urgencia estaban colapsados, se fue a su casa. Expresa, además, que al día



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: QFTBCLBQQBR

siguiente recibió el llamado telefónico de la administradora del local, quien le expresó que le haría una transferencia por \$250.000 a modo de ayuda mé■■■■■, suma que afirma haber utilizado con ese fin, pero que no fue suficiente. Señala que el 17 de julio siguiente viajó a Estados Unidos y que una de las dueñas del restaurant siguió en contacto con ella a propósito de lo sucedido en el local, quien le solicitó el envío de la documentación mé■■■■■ que tenía, con los respaldos de los gastos incurridos, pero los consideró dudosos. Finalmente -prosigue- el abogado de la ■■■■■ le manifestó que no responderían, pues estimaban que el dinero transferido era suficiente; sin embargo, señala que luego de consultados diversos traumatólogos, la conclusión es que su recuperación no podrá ser total. Remata su exposición señalando que lo sucedido representa el incumplimiento de la querellada del deber de cautelar la seguridad del consumidor. Seguidamente, en razón de haberse convertido en “una persona dependiente para muchos temas personales” y de haber tenido que suspender sus actividades, especialmente las de trabajo, sin poder realizar actividades que requieran esfuerzo, y que vive con angustia y temor al caminar, debiendo desplazarse, en lo posible, en transporte privado. Termina el libelo civil, impetrando una indemnización de \$5.000.000, por los rubros de daño emergente, lucro cesante y daño moral, sin distinguir o desglosar la suma que solicita por cada uno;

4º) Considerando los fundamentos de hecho y de derecho de la querella infraccional y la demanda de la actora, es fuerza concluir que la prueba documental y testimonial allegada a la causa no permite tener por acreditada la efectividad de la infracción a la Ley N°19.496 que se afirma, como tampoco de los daños por los cuales se ha demandado pidiendo indemnización.

En efecto, aunque los antecedentes muestran que el 14 de julio de 2021 la querellante y demandante sufrió una caída en el local en que funciona el restaurante dirigido por su contraria, no es posible entender, con base en la prueba rendida, que esa caída fue de la envergadura y características que aquella pretende, como tampoco que le hubiese acarreado las secuelas que ella misma describe. En efecto, no solo se echa de menos alguna probanza que diese cuenta de algún tipo de constatación mé■■■■■ inmediata de los efectos directos de ese



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: QFTBCLBQQBR

accidente en las extremidades inferiores de la [REDACTED], sino que tampoco se tiene en autos prueba fehaciente que demuestre que el lugar en que la actora se cayó tenía particularidades que objetivamente explicaran la caída.

Por una parte, el documento de fojas 148 aparece emitido dos días después y dando cuenta de una atención recién en esa fecha y, de otro lado, las imágenes de fojas 56, 57, 142 y 144 muestran que existe una demarcación en color amarillo en el lugar del peldaño referido por la actora. Si bien en la fotografía de fojas 55 -en blanco y negro- la demarcación no es visible, lo cierto es que se puede ver un rayado que impresiona como realizado sobre la imagen.

Es más, no obstante que la actora solicitó la designación de un perito prevencionista de riesgos a fin de que informase en la causa, más adelante, a fojas 166 se desistió.

La testimonial, a su vez, fue aportada por ambas partes. Sin embargo, uno y otro deponente afirman circunstancias opuestas en cuanto a las características del piso del local en el sector de la caída. Así, el testigo de la actora dijo que el piso era disparejo, sin señalética y que el tronco en el sitio no era perceptible, la testigo de la demanda declaró, en cambio, que la base del piso es plana y que el piso por donde circulan las personas está despejado y parejo. Además, ninguno de los testigos presencié la caída de la demandante y ambos coinciden en que esta se retiró caminando del local.

En cuanto al daño fundante de la indemnización demandada, resalta que la mayoría de la instrumental es de fecha muy posterior, principalmente de 2022, lo mismo que el reclamo ingresado ante el Servicio Nacional del Consumidor;

5º) En ese contexto se hace evidente que el mérito de la causa se encuentra desprovisto de antecedentes o datos de hecho que alcancen para hacer efectiva la responsabilidad infraccional de la denunciada fundada en una falta a su deber de seguridad para con el consumidor. Al menos no en la forma que viene propuesta en la querella.

Valga la pena dejar expresado que, aun cuando en el ordenamiento de protección al consumidor la carga de la prueba reposa preferentemente en el proveedor, no puede pasar por alto el juzgador lo indispensable de contar con un



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: QFTBCLBQQBR

nexo consistente entre el material de prueba alguna que, con suficiencia, conecte las circunstancias del accidente y den a entender que lo más probable es que este se produjo por la inseguridad del estado de la situación o las características del sector en que ocurrió.

Junto a eso, se sigue por consecuencia que también está ausente el material de prueba que permita sustentar la probabilidad de que la magnitud del daño que la actora sostiene haber experimentado se haya producido por un defecto en el local del demandado;

6º) Contrariamente a lo que se pretende en la querella y demanda, se observa en autos que la [REDACTED] se retiró del restaurante sin haber tenido la necesidad impostergable de recibir atención médica por las lesiones que invoca, la que tampoco tuvo al día inmediatamente siguiente. De hecho, los testigos no se exhibieron en circunstancias específicas que pudieran revestir de alguna seriedad las condiciones precisas del lugar en que ocurrió el accidente ni sus efectos en la accidentada, como hubiera sido, por ejemplo, apariencia o hinchazón en alguna de sus extremidades, imposibilidad para desplazarse con posterioridad, medio por el que abandonó el local, entre otras. Antes bien, consta y no es controvertido que la demandante muy pronto emprendió un viaje al extranjero tal como tenía planificado y no retornó al país hasta varios meses después.

Por otra parte, la documentación de tipo médica que la actora acompañó en el proceso, aun cuando es relativa a su persona y es posterior a los hechos de la causa, no es claramente indicativa de secuelas que solo pudieran atribuirse a la caída materia de la litis, no solo por impedirlo su distancia temporal y notoria variedad de afecciones o condiciones de salud a la que pudiera estar referida, sino porque, igual como se anotó más arriba, se echa de menos una probanza emanada de algún médico o un especialista que sirva para conectar las condiciones de salud de la [REDACTED] con la caída sufrida el 14 de julio de 2021;

7º) Así entonces, no solo falta la certidumbre del daño invocado para accionar, sino que tampoco se cuenta con la relación de causalidad que este habría tenido con la caída protagonizada por la actora en dependencias del



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: QFTBCLBQQBR

restaurante demandado. Como es sabido, ambos son presupuestos ineludibles en el estatuto de la responsabilidad civil.

No debe perderse de vista que en los pasajes del fallo apelado se advierte que lo anotado recién no pasó desapercibido para el tribunal de primer grado. En su sentencia reconoce la ausencia de elementos probatorios que permitan relacionar una posible fractura o rotura de ligamentos con el incidente en el local, restando credibilidad a la gravedad de la caída, como también lo hace el viaje de la actora al extranjero solo dos días después del accidente; que no existe antecedente de atención médica que permita verificar la atención de urgencia que la actora afirmó y por la cual la demandada le transfirió dinero. Del mismo modo, resta plausibilidad a la atención de un traumatólogo a domicilio que señaló la demandante, dada la falta de respaldo documental, pese a la importancia de ello. En suma -lo dice el considerando duodécimo-, el *a quo* concluyó que fue probado que la actora “se retiró caminando del local, no concurrió a ningún servicio de urgencia y si, según su versión, estuvo en reposo absoluto y con bota inmovilizadora, no podía caminar, por lo que es difícil creer que en esas condiciones pudo realizar el viaje a Miami, máxime solo dos días después (...) no podría haber realizado ese viajar (sic) ni efectuar las actividades de cuidado o terapias naturistas para poder caminar, en su viaje de lo que se desprende necesariamente que la caída, en el restaurant, no pudo causar las lesiones de gravedad que ellas señala (...) no permite atribuirle a las lesiones acreditadas en el juicio, nexo causal con la caída que ella relata (...)”;

8º) Sin embargo, la sentenciadora se inclinó por razonar en el sentido que, si se trató de una caída ocurrida cuando ya no había luz natural, entonces era necesario contar con señalización adecuada, en especial si había desniveles o troncos, y determina que, dado el acontecimiento de la caída de la actora, entonces la delimitación de espacios y señalización en referencia no existían, lo mismo que reprocha al demandado no haber dado pronta atención y registro del hecho, desde que no se acreditó algún protocolo de acción que se debió activar. De todo ello luego desprende la efectividad de una infracción al artículo 3º, letra



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: QFTBCLBQQBR

d), en relación con el artículo 12, ambos de la Ley N° 19.496 y que esta “provocó un menoscabo a la consumidora querellante”.

En seguida, aludiendo a los principios de equidad que orientan la normativa de protección a los derechos del consumidor y solo a partir del hecho de la caída de la clienta que asigna a deficiencias de mantenimiento del local, entiende que se podrían haber acrecentado posteriores dolencias de la actora, atendida su edad, por agravamiento de antiguas dolencias. No obstante, inmediatamente la señora jueza tiene en cuenta que el tratamiento y manejo del dolor que la [REDACTED] atribuye a la caída no está suficientemente acreditado. Aun así, la sentenciadora concluye que todo esto trajo un daño emocional para la demandante que hace cargo del proveedor;

9º) Ahora bien, razonar del modo propuesto según lo reseñado en el motivo anterior no es propio de la lógica formal que inspira la sana crítica que sirve de vehículo para apreciar la fuerza probatoria de la causa en estudio, toda vez que, asienta una infracción normativa sin base firme en las probanzas aportadas, puesto que no existen antecedentes idóneos para demostrar deficiencias en la iluminación del local y en los espacios dispuestos para el tránsito del público y, al mismo tiempo, se reconocen vacíos importantes que impiden llegar a la convicción de la efectividad de la tesis enarbolada por la actora en cuanto al nexo causal de la caída con los daños por los que ha accionado -aserto este último que esta Corte comparte-. De hecho, el tribunal *a quo* arriba a la decisión de condena sobre la base de conjeturas que son diversas a lo propiamente alegado en la querella y demanda;

10º) En el contexto expresado, es notorio que faltan las condiciones imprescindibles que permitan hacer lugar a la querella y demanda deducidas en autos, conclusión que impide que este tribunal de alzada haga suya la decisión apelada y conducirá a enmendar la sentencia recurrida de la manera que se pasará a decir.

Y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N°18.287 y Ley N°19.496, **se revoca, en lo apelado**, la sentencia de veinticuatro de abril de dos mil veintitrés, dictada por el Primer Juzgado de Policía



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: QFTBCLBQQBR

Local de Ñuñoa y, en su lugar, se declara que la querella y demanda deducidas por [REDACTED] en contra de [REDACTED], quedan rechazadas, sin costas, por haber litigado con motivos plausibles.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la ministra Alejandra Pizarro.

N°2547-2023 Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con las ministras Carolina Vásquez Acevedo, [REDACTED] Alejandra Pizarro Soto y Claudia Lazen Manzur.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: QFTBCLBQQBR

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carolina Soledad Vasquez A., Maria Alejandra Pizarro S., Claudia Lazen M. Santiago, dieciocho de junio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a dieciocho de junio de dos mil veintiseis, 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>

Código: QFTBCLBQQBR