

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706

PROVIDENCIA, 13 de FEBRERO de 2015

*170215*

Notifico a Ud. que en el proceso N° 012502-06-2013 se ha dictado con fecha ,  
13/02/2015 la siguiente resolución :

CÚMPLASE.

SECRETARIO

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706  
clasificador 43 correo 9

ROL N°012502-06-2013  
CERTIFICADA N° \_\_\_\_\_

00814

SEÑOR

PRADO DURÁN SILVIA

DON(A)

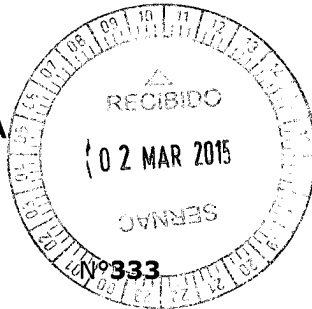
APODERADO DE

SERNAC

Calle **TEATINOS**

Block

Villa



Casa/Dpto. **PISO 2**

Comuna de **SANTIAGO**



Santiago, treinta de enero de dos mil quince.

Por cumplido lo ordenado a fojas 107.

Con el mérito del certificado precedente, y por haber transcurrido el término legal sin que las partes apelantes hayan comparecido en esta instancia, se declaran **desiertos** los recursos de apelación interpuestos a fojas 89 (consumidor) y fojas 99 (Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.) y concedidos a fojas 90 y fojas 103 respectivamente, en contra de la sentencia de ocho de mayo de dos mil catorce, escrita a fojas 73 y siguientes.

Proveyendo a fojas 106, estése a lo resuelto.

**Regístrese y devuélvase.**

N°12-2.015.

En Santiago, a treinta de enero de dos mil quince, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Ciento ocho 108

Certifico: Que revisado el sistema computacional las partes apelantes de fojas 89 y 99 no ha comparecidos en esta instancia dentro del termino legal y el plazo para hacerlo se encuentran vencidos. Santiago, 23 de enero 2015.

SERGIO MASON REYES

SECRETARIO

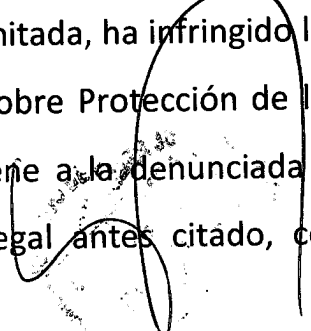
Providencia, ocho de mayo de dos mil catorce

**VISTOS**

La denuncia interpuesta a fojas 4 por **ROLANDO RUGGERO COZZI FIGUEROA**, artista plástico, domiciliado en Las Galegas 3495, comuna de Lampa, contra **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA**, representada por Alejandro Yapur, ambos con domicilio en Cerro El Plomo 5630, Torre 8, oficina 702, comuna de Las Condes, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia señalando que el día 18 de diciembre de 2012, alrededor de las 18:00 horas aproximadamente, concurrió al local de la cadena "McDonald's", que administra la denunciada, ubicado en Av. Ricardo Lyon Nº 22, Providencia, con la intención de adquirir alimentos ofrecidos en dicho lugar. Agrega que habiendo cancelado el precio, y transcurrido un buen tiempo sin recibir su pedido, comenzó a exigirlo, y luego de una espera de más de 20 minutos y reiteradas solicitudes, apareció el guardia del local quien lo sujetó de los hombros, expulsándolo violentamente fuera del establecimiento, en presencia de todos los clientes y transeúntes del lugar. Que al intentar volver a entrar al local para retirar su pedido, nuevamente el mismo guardia lo empuja reiteradamente hacia afuera, impidiéndole el ingreso. Que finalmente, gracias a la intervención de terceros, logró retirar su comida, debiendo dirigirse a otro lugar para poder consumirla. Añade que la denunciada, sólo se limitó a emitir una declaración pública ofreciendo disculpas tanto a él como al resto de los clientes que se encontraban en el lugar, sin ofrecerle reparación alguna. Que atendido lo anterior, concurrió al Sernac e interpuso un reclamo por los hechos denunciados, sin obtener ninguna respuesta por parte de la empresa denunciada.

Señala que Arcos Dorados Restaurantes de Chile Limitada, ha infringido los artículos 3 letra c) y e) , 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en el cuerpo legal antes citado, con costas.



La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas cuatro por **ROLANDO RUGGERO COZZI FIGUEROA**, contra **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA**, ambos antes individualizados, solicitando que por los hechos denunciados, se condene a la demandada a pagar la suma de \$1.200.000 (un millón doscientos mil pesos) por concepto de daño directo; \$20.000 (veinte mil pesos) por gastos de transporte; \$2.000.000 (dos millones de pesos) por concepto de lucro cesante, y \$3.000.000 (tres millones de pesos) por daño moral, con reajustes, intereses y costas.

A fojas 14 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

La tacha deducida por la parte del Servicio Nacional del Consumidor a fojas 56 contra Sebastián Andrés Gosselin Javalquinto, fundada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

##### **EN CUANTO A LA TACHA:**

1.- Que respecto a la tacha formulada a fojas 56 contra el testigo Sebastián Gosselin Javalquinto, a juicio del sentenciador se reúne la exigencia de dependencia requerida por el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, motivo por el cual la acogerá.

##### **EN LO INFRACCIONAL:**

2.- Que la parte denunciante acompañó los siguientes documentos:

- Formulario Único de Atención de Público emitido por el Sernac, de fecha 26 de diciembre de 2012, el que da cuenta del reclamo formulado por Rolando Cozzi contra Arcos Dorados Restaurantes de Chile en la fecha antes indicada, rolante a fojas 1.

- Certificado suscrito por Sandra Salinas Ruiz, psicóloga clínica, en el cual deja constancia de haber atendido profesionalmente a Rolando Cozzi Figueroa, diagnosticándosele a éste último un trastorno de estrés post-traumático derivado de la experiencia de maltrato emocional y físico recibida en un local de la cadena McDonald's, que rola a fojas 3.

3.- Que a fojas 54 rola carta enviada por Delta Chile Seguridad a Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., informándole a ésta última que el guardia que participó en el incidente ocurrido en el local ubicado en Lyon con Providencia se presentó al día siguiente en sus oficinas ofreciendo disculpas por su reacción, mostrándose muy arrepentido de su actuar, sin embargo por razones de política interna fue desvinculado de la referida empresa de seguridad.

4.- Que la audiencia de contestación y prueba se realizó a fojas 55 y siguientes con la asistencia de todas las partes. En dicho acto, tanto la parte de Rolando Cozzi como del Sernac ratificaron las acciones deducidas a fojas 4 y siguientes, solicitando sean acogidas íntegramente con costas. La parte denunciada y demandada, Arcos Dorados Restaurantes de Chile Limitada, contestó por escrito agregado a fojas 23 y siguientes.

5.- Que en el escrito de defensa se señala básicamente lo siguiente:

- Que Arcos Restaurantes de Chile no tiene relación alguna con los hechos denunciados, al no tener ningún vínculo con el guardia que habría participado en los hechos investigados autos. En efecto, los guardias de seguridad existentes en el restaurante, no son dependientes de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda, sino que son proveídos por una empresa distinta, cuyo giro es la asesoría en seguridad, llamada "Delta Chile Seguridad Limitada", por lo cual se encuentra fuera de las posibilidades de la denunciada, incidir en la contratación de los guardias, capacitación y control de la gestión de éstos últimos.

- Que la denuncia debe ser desestimada atendido que se sustenta en hechos inexistentes. En este punto, la empresa denunciada señala que de acuerdo al testimonio de los dependientes del local en cuestión, que atendieron el día de 18 de diciembre de 2012, y los registros de video existentes en el mismo, es posible sostener que el denunciante tergiversa los hechos efectivamente ocurridos, omitiendo cualquier referencia al comportamiento mantenido por él al interior del restaurante, el que fue absolutamente extraño e impropio.

Al respecto, hace presente que Rolando Cozzi desde el momento de hacer la fila para realizar el pedido correspondiente, quiso alterar el orden de atención, colocándose en primer lugar con su bandeja, saltándose a tres personas que le precedían. Que desde que se realiza la venta y el pedido, hasta que el cliente comienza a reclamar e insultar, habían transcurrido 4 minutos y 53 segundos, uno de los cuales incluso Cozzi estuvo fuera del local comprando otra cosa, por lo que no es efectivo que éste último esperara por su pedido más de veinte minutos, a lo más fueron siete. En este punto, la denunciada destaca que jamás se ha asegurado a los clientes una atención o entrega inmediata, extendiéndose el proceso desde la compra del producto hasta su entrega, alrededor de 8 a 10 minutos, respetándose siempre el orden de atención de los clientes, según el orden de los pedidos.

Que tampoco es efectivo que el denunciante hiciera “reiteradas solicitudes” para apurar el pedido, ya que a los cinco minutos luego de comprar, comenzó a reclamar en forma airada y grosera. Que efectivamente Cozzi fue interpelado por el guardia, y luego de proseguir con su actuar, fue empujado una sola vez. Que posteriormente, el denunciante volvió a ingresar retirando su bandeja, momento en que fue observado por el guardia sin haber contacto físico entre ambos.

- Que en subsidio de lo anterior, debe considerarse que la exposición imprudente al riesgo por parte del denunciante exime de responsabilidad a Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., señalando esta última, que el actuar del cliente fue grosero e irrespetuoso, y entre otras conductas, no respetó el orden de atención, se saltó la fila, profirió garabatos, agredió verbalmente a los dependientes del restaurante etc..., exponiéndose imprudentemente a recibir el daño que reclama, infringiendo el deber de cuidado regulado expresando en la Ley 19.496, en su artículo tercero letra d).

- Por último, la denunciada plantea en su defensa que no existe relación de causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia que se le imputa, al no existir hechos que podrían ser atribuidos a su parte como origen de los daños causados.

- Respecto a los perjuicios demandados por el actor de autos, plantea la inexistencia de éstos, y por ende, el rechazo de cada una de las sumas solicitadas en las respectivas categorías de daños, por los fundamentos expresados en dicha presentación.

6.- Que a fojas 71 y siguientes se realizó la audiencia de percepción documental con la asistencia de todas las partes. En la referida audiencia se exhibieron dos videos; el primero presentado por el Sernac, correspondiente a un registro audiovisual de Chilevisión noticias tomado al interior del local de la cadena "Mc Donalds", ubicado en la esquina de Lyon con Providencia, el día y a la hora de los hechos denunciados en autos; y el segundo ofrecido por Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., consistente en un registro visual de los mismos hechos, captado por la cámara N° 3 del local antes indicado. En ambos videos, se observa al guardia empujar al denunciante fuera del local, y cuando éste último intenta volver a entrar, ser nuevamente empujado por el mismo guardia hacia el exterior, impidiéndole el ingreso. En la grabación de la cámara N° 3, se aprecia que a las 17:43 horas del día 18 de diciembre de 2012, Rolando Cozzi canceló en la caja su pedido, que a las 17:46 ya se encontraba impaciente mirando hacia los lados, notándose alterado a los tres minutos después, siendo empujado por el guardia hacia fuera del local a las 17:50 horas, y luego una vez más, cuando Cozzi intentó volver a entrar. Se deja constancia que a las 17:51 horas, el denunciante ingresa al local rápidamente y retira su pedido.

7.- Que de todo lo relacionado y del mérito del proceso el sentenciador ha concluido lo siguiente:

- Que en virtud de los documentos acompañados en autos, en especial los videos exhibidos en la audiencia de percepción documental de fojas 71 y siguiente, citada en el considerando anterior, es posible establecer que el día 18 de diciembre de 2012, alrededor de las 17:39 horas Ricardo Cozzi concurrió al local de comida de la cadena "McDonald's" ubicado en Ricardo Lyon N° 22, Providencia, con el objeto de comprar determinados productos ofrecidos en dicho lugar, concretándose la venta a las 17:43 minutos.



- Que no habiendo transcurrido más de seis minutos, el actor comenzó a exigir su pedido, levantando la voz, mostrándose impaciente y alterado. Que en este contexto, ingresó el guardia del local, y empujó a Rolando Cozzi hacia las afueras del mismo, quien al intentar volver a entrar, fue empujado nuevamente por el guardia. Que a las 17:51 minutos, Cozzi finalmente logró ingresar al local en cuestión, y retirar su pedido.

- Que en relación a los hechos antes descritos, es necesario tener presente que el artículo 15 de la Ley 19.496, dispone claramente “Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que las regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.” Por su parte, el artículo 23 del mismo cuerpo legal señala textualmente “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.”

- Que dado lo anterior, no cabe más que concluir que el guardia que se encontraba desempeñando sus funciones en el local de McDonalds, singularizado precedentemente, el día de los hechos denunciados, al empujar al denunciante, expulsándolo del referido establecimiento, se desmarcó de sus funciones, excediéndose en éstas, desplegando una conducta absolutamente impropia e inaceptable.

- Que asimismo, no es posible desvincular la relación de la denunciada con el guardia involucrado con los hechos investigados en autos, aún siendo efectivamente éste último, dependiente directo de una empresa externa, según se consta del documento que rola a fojas 54, toda vez que es Arcos Dorados de Chile Ltda., quien contrata la prestación de servicios de seguridad para uno de sus locales, en el caso de autos, con Delta Chile Seguridad, y en tal sentido, no puede desentenderse de la conducta o comportamiento de la

persona que se encuentra encargada precisamente de proporcionar seguridad a uno de sus establecimientos.

A mayor abundamiento, corresponde dejar claro, que el denunciante no fue empujado solo una vez, como lo señaló la denunciada en su presentación de fojas 23 y siguientes, sino en dos oportunidades, por lo cual, perfectamente pudo intervenir el jefe o encargado del local, moderando el conflicto existente en ese momento.

8.- Que de todo lo relacionado, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes aportados por las partes, la prueba rendida junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LTDA., con ocasión de los hechos denunciados, ha actuado con negligencia causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio otorgado, incurriendo en infracción a los artículos 15 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**EN LO CIVIL:**

9.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Arcos Dorados Restaurantes de Chile Limitada, da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil y 12 y 50 inciso 1 y 2, de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en la presentación de 4 y siguientes a saber:

10.1.- El demandante solicitó en su acción civil la suma de \$1.200.000 (un millón doscientos pesos) por concepto de daño directo, haciendo mención a las sesiones que debió tomar con una psicóloga como consecuencia de los hechos denunciados en autos. Demandó asimismo dentro de este mismo ítem, la suma de \$20.000 (veinte mil pesos) por gastos de traslados.

En este caso, el actor no probó en su naturaleza y monto, los perjuicios reclamados por el referido concepto, por lo cual el sentenciador desestimaré esta pretensión.

10.2.- Por concepto de lucro cesante, solicitó la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos), argumentando que a raíz del tratamiento psicológico antes mencionado, no ha podido realizar su trabajo. Al respecto, el sentenciador no concederá indemnización alguna por lucro cesante, al no haber sido acreditado.

10.3- Demandó, asimismo, por daño moral, la suma de \$3.000.000 (tres millones de pesos). El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, y en general, los padecimientos inflingidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso, existió a juicio del Tribunal, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así, la conducta infraccional imputada a la demandada en el considerando octavo, provocó a la parte demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la que el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

#### **SE DECLARA**

A.- Que se acoge la tacha deducida por la parte del Servicio Nacional del Consumidor a fojas 56, contra el testigo Sebastián Andrés Gosselin Javalquinto.

B.- Que se condena a **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA**, antes individualizada, a pagar una multa de 15 U.T.M (quince unidades tributarias mensuales), por vulnerar los preceptos legales establecidos en los artículos 15 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia causando menoscabo al consumidor

debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado, con ocasión de la denuncia de fojas 4 y siguientes.

C.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 4 por **ROLANDO RUGGERO COZZI FIGUEROA** contra **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA**, ambos individualizados, sólo en cuanto se condena a la demandada a pagar al demandante la suma que el sentenciador aprecia prudencialmente en \$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral, con costas.

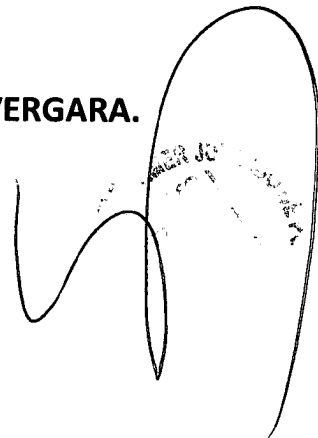
D.- Que la suma precedentemente señalada deberá ser pagada reajustada de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al consumidor, entre la fecha de la infracción y la del pago efectivo.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL Nº 12.502-6-2013**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ANA MARÍA PALMA VERGARA', written over a faint circular stamp. The signature is fluid and cursive.