

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso Rol No. 27569-10-2014



Las Condes, catorce de octubre de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 1 y ss doña **Francisca Lorena Troncoso Uyarte**, estudiante, doña **Jaqueline Verónica Uyarte Delgado**, dueña de casa, don **Ulises Hernán Troncoso Martínez**, comerciante y doña **Katherine Verónica Troncoso Uyarte**, nutricionista, todos con domicilio en calle Lomas Bayas 378, Villa El Porvenir, Comuna y Provincia de Los Andes, interponen denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Cencosud Retail S.A.**, RUT 81.201.000-K representada por don Daniel Rodríguez Cofré, factor de comercio, ambos con domicilio en Av. Kennedy 9001, Comuna de Las Condes, Santiago, por incurrir en infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundando sus peticiones en que con fecha 9 de febrero de 2014, aproximadamente a las 11:40 horas, habrían ingresado en el vehículo Hyundai, Santa Fe, placa BVBF 96, a los estacionamientos del Mall Alto Las Condes, percatándose a las 17:45 horas, al volver al móvil, que éste presentaba daños en el vidrio del asiento trasero derecho y que desde el portamaletas del vehículo, fueron sustraídos los objetos guardados en su interior, atribuyendo lo ocurrido al actuar negligente del Centro Comercial, debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio ofrecido, el que no fue prestado en los términos convenidos, demandando en consecuencia doña Francisca Lorena Troncoso Uyarte la suma de \$ 3.000.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 6.000.000.- por concepto de daño moral; doña Jaqueline Verónica Uyarte Delgado la suma de \$ 1.000.000.- por concepto de daño emergente y de \$ 3.000.000.- por concepto de daño moral; y, don Ulises Hernán Troncoso Martínez y doña Katherine Verónica Troncoso Uyarte, la suma de \$ 2.500.000.- cada uno, por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 24.**

Que, en relación a los hechos, los denunciantes exponen que el día indicado, se habrían dirigido en el vehículo placa patente BVBF 96, desde el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, al que habría llegado doña Francisca Lorena Troncoso Uyarte, tras una permanencia de un par de meses en Estados Unidos, directo al Mall Alto Las Condes, al que habrían ingresado aproximadamente a las 11:40 horas; Que, luego de efectuar diversas compras

124
cuando
señalados

y almorzar en un restaurant, al regresar al móvil, aproximadamente a las 17:45 horas, se habrían percatado que el vidrio trasero derecho se encontraba fracturado y que las especies que habían dejado en el portamaletas, fuera de la vista, consistentes en 2 maletas - una grande y otra de tamaño más pequeño - una mochila y un bolso de mano, correspondientes al equipaje de doña Francisca Troncoso y una serie de especies, tales como computador, cámara fotográfica, documentos personales, tarjeta de crédito, dinero en efectivo, habían sido sustraídos; Que, en ese momento se habría acercado a ellos una pareja que había estacionado su móvil junto a su vehículo, quienes manifestaron que aproximadamente a las 15:00 horas, habrían avisado de lo ocurrido a Seguridad del Mall, quienes no se habrían hecho cargo de la situación; Que, el Encargado de Seguridad, habría concurrido recién 45 minutos después, debiendo ellos por sus propios medios llamar a Carabineros y a la Policía de Investigaciones, quienes se habrían presentado en el lugar, señalando que el procedimiento no habría sido el adecuado, por cuanto personal del Mall inmediatamente impuesto de la situación, debiera haber requerido su presencia.

A fs. 22 Cencosud Retail S.A., representada por don Juan Esteban Rivas Dibán, formula declaración indagatoria por escrito, señalando: Que, a su parte no le consta que sean efectivos los hechos aseverados en la denuncia y que los denunciantes ingresaran al establecimiento de comercio de su representada, en el móvil que señalan; Que, se haya producido el robo de las especies; Que, éste hubiere ocurrido en los estacionamientos de propiedad de su representada, tratándose de un hecho ilícito en el que no le cabe responsabilidad a su parte; y, Que, Cencosud Retail S.A. ha extremado sus esfuerzos adquiriendo diversos elementos de seguridad.

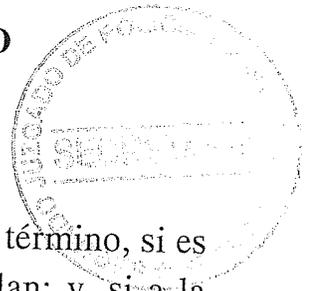
A fs. 108 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo, con asistencia de los apoderados de las partes, quienes ratifican y contestan las acciones materia de autos, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en el proceso.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, en estos autos se trata de establecer en primer término, si es efectivo que los actores fueron víctimas del ilícito que señalan; y, si a la denunciada le asiste responsabilidad infraccional, al no evitar que el hecho ocurriera en los estacionamientos habilitados para sus clientes.



125
copia de
denuncia

SEGUNDO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Parte No. 155, correspondiente a la denuncia efectuada ante la Policía de Investigaciones de Chile, con fecha 9 de febrero de 2014 (fs. 49 y ss); **2)** Copia de Reclamo efectuado ante Mall Alto Las Condes por doña Jaqueline Uyarte Delgado, con fecha 9 de febrero de 2014 (fs. 64); **3)** Carta de fecha 14 de marzo de 2014, enviada por Mall Alto Las Condes a doña Jaqueline Uyarte Delgado (fs. 65); **4)** Ticket de estacionamiento emitido por Mall Alto Las Condes en relación a la permanencia del móvil placa BVBF 96 con fecha 9 de febrero de 2014 (fs. 66); **5)** Certificado de Anotaciones vigentes correspondientes al vehículo placa BVBF 96 (fs. 67 y 68); **6)** Set de 4 boletas, correspondientes a compras efectuadas en el Mall Alto Las Condes, con fecha 9 de febrero de 2014, por los denunciantes (fs. 69 y 70); **7)** Contrato de Asesoría Programa Summer Work and Travel U.S.A. 2013-2014, correspondiente a doña Francisca Troncoso Uyarte (fs. 71 y ss); **8)** Copia de Pasaporte y Visa de doña Francisca Troncoso Uyarte (fs. 82 y ss); **9)** Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito Visa, a fin de acreditar las compras efectuadas por doña Francisca Troncoso Uyarte en Estados Unidos (fs. 86 y ss); **10)** Informes Psicológicos correspondientes a todos los denunciantes y demandantes (fs. 92 y ss); **11)** Informe de Novedades de fecha 9 de febrero de 2014, remitido al Tribunal por Servicio al Cliente de Mall Alto Las Condes (fs. 117); y, **12)** Informe de Taller Parabrisas JB de fecha 26 de julio de 2014 (fs. 119 y 120); **documentos todos no objetados de contrario.**

TERCERO: Que, presenta a su vez la parte denunciante a fs. 108 y ss, la declaración del testigo don Gonzalo Coñomán Díaz, quien legalmente juramentado y no tachado, señala que al concurrir al Mall Alto las Condes con fecha 9 de febrero de 2014, habría visto que el vidrio trasero derecho del móvil en que se desplazaban los denunciantes presentaba daños, de lo cual habría dado aviso al Servicio al Cliente del Centro Comercial aproximadamente a las 15.00 horas.

CUARTO: Que, por su parte la denunciada acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Copia de la escritura pública agregada a fs. 14 y ss en que consta la designación de patrocinantes y apoderados por Cencosud Retail S.A.; y **2)** Jurisprudencia en relación a casos similares, que será considerada a modo ilustrativo e informativo por el Tribunal (fs. 26 y ss); **documentos todos, no objetados de contrario.**

QUINTO: Que, de conformidad con lo expuesto por las partes y prueba que aportan los denunciantes al proceso, antecedentes que al no haber sido objetados, han sido apreciados por el sentenciador atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica, establecida en el inciso 1 del artículo 14 de la Ley No. 18287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de



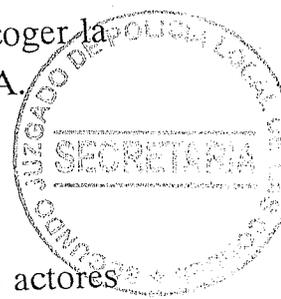
126
Cues
Volumen

Policía Local, considerando especialmente, el Anexo de Primeras Diligencias efectuadas por la Policía de Investigaciones de Chile que rola a fs. 57 y ss, agregado al Parte Denuncia No. 155 de fs. 49 y ss, en que consta que luego de inspeccionar el día de los hechos el sitio del suceso, empadronándose al encargado de seguridad del recinto, don Juan Aníbal Jara y al vigilante don John Alexander Hinojosa, quienes coinciden en señalar que a las 12:34 horas del día señalado, con motivo de haber sido alertados por un cliente acerca de la existencia de un vehículo con el vidrio fracturado, habrían comunicado radialmente el daño del vehículo, ocupando el sistema de altavoz del Mall para ubicar al propietario del móvil; Que, bajo el rubro *Apreciación Criminalística del señalado Informe*, se consigna a fs. 59: **“En virtud a las diligencias efectuadas por los Oficiales Policiales se logró acreditar el delito de robo en bienes nacionales de uso público”**, describiéndose además los daños sufridos por el vehículo en las fotografías que se adjuntan al Parte de Investigaciones, agregadas a fs. 62 y 63; con lo cual y dado que los estacionamientos de los Centros Comerciales deben existir en la cantidad que exige la Ley General de Urbanismo y Construcciones, formando parte del servicio que se ofrece, y por lo tanto, se encuentran sujetos a las exigencias de seguridad, salubridad e higiene a que las personas tienen derecho en el consumo de los distintos bienes y servicios, como lo establece el artículo 3 de la Ley N° 19.496 que en lo pertinente señala: **“Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) 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.”**; en relación con lo establecido, en lo pertinente, por el artículo 23 inc. 1 de la misma disposición legal: **“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 seguridad del respectivo bien o servicio”**, resulta procedente acoger la denuncia de lo principal de fs. 1 y ss en contra de Cencosud Retail S.A.

En lo civil:

SEXTO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fs. 1 y ss los actores interponen de manera individual demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Retail S.A., a fin de que sea condenada a pagarles una indemnización por concepto de daño directo y daño moral.

SEPTIMO: Que, en relación a la indemnización por daño directo solicitada por doña Francisca Lorena Troncoso Uyarte, encontrándose acreditada la responsabilidad infraccional de Cencosud Retail S.A., habiendo probado con los antecedentes que acompaña, que con fecha 9 de febrero de 2014 – día de



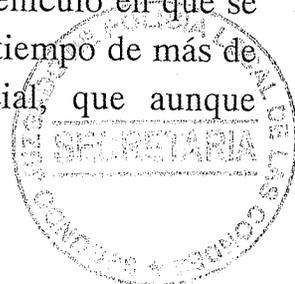
127
cuenta
verificada

los hechos - retornaba desde Estados Unidos dónde habría permanecido a contar del día 13 de diciembre de 2013, según consta del timbre estampado en su pasaporte (fs. 83), lapso de tiempo que justifica un equipaje de dos maletas, un bolso y una mochila, que reclama como sustraídos por los antisociales; Que, si bien, el sentenciador no se encuentra en condiciones de dar por establecido que las especies que reclama como faltantes, consistentes en un computador, cámara fotográfica, dólares y demás, efectivamente se encontraban al interior del vehículo al momento del robo, considerando además, las compras efectuadas en Estados Unidos, conforme con el mérito de los Estados de Cuenta agregados a fs. 86 y ss, no objetados de contrario, teniendo presente que la demandante no precavió los riesgos posibles, por cuanto habría dejado especies de valor durante aproximadamente cinco horas al interior de un vehículo, razón por la cual, no obstante los antecedentes probatorios que aporta la demandante, el sentenciador, atendida su facultad de fallar conforme con las reglas de la sana crítica, establece una indemnización prudencial por este concepto, que se regula en la suma de \$ 800.000.-

OCTAVO: Que, en relación a la indemnización solicitada por doña Jaqueline Verónica Uyarte Delgado, por concepto de daño directo, considerando que de conformidad con el Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados agregado a fs. 67 y 68, es propietaria del vehículo placa BVBF 96, cuyo vidrio trasero habría sido fracturado por antisociales en circunstancias en que se encontraba en los estacionamientos del Mall Alto las Condes, quien mediante los documentos agregados a fs. 119 y 120, emitidos por el taller respectivo, acredita que debió cancelar \$ 40.000.- a que habría ascendido el costo de reposición del vidrio, suma en que se regula la cantidad que la demandada deberá cancelar a esta parte demandante por el concepto señalado.

NOVENO: Que, las indemnizaciones señaladas en los considerandos precedentes deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística entre el mes de febrero de 2014, correspondiente al de la fecha de los hechos y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DECIMO: Que, en relación a lo solicitado por los demandantes por concepto de daño moral, si bien acompañan los Informes Psicológicos agregados a fs. 92 y ss, no objetados de contrario; Considerando, que como contrapartida de la obligación de los proveedores, en cuanto a seguridad en el consumo de bienes o servicios, existe la de los consumidores de actuar con diligencia en la protección de sus bienes; Que, tomando en cuenta que el vehículo en que se transportaban los demandantes permaneció por un lapso de tiempo de más de 5 horas, en los estacionamientos de un Centro Comercial, que aunque

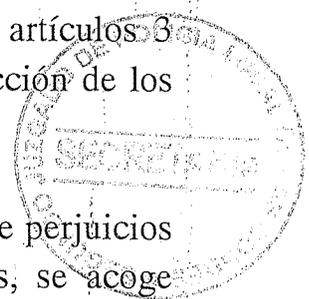


pagados, son de libre acceso, el Tribunal desecha lo demandado por este concepto, atendidas las consideraciones señaladas.

128
Ciento veintiocho

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la querrela infraccional de lo principal de fs. 1 y ss en contra de **Cencosud Retail S. A. representada por don Gerardo Klapp Stolzenbach** y se la condena al pago de una multa de **10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autora de la infracción de los artículos 3 Letra d) y artículo 23 inciso 1 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



b) Que, en relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 1 y ss, se acoge únicamente lo solicitado por doña **Francisca Lorena Troncoso Uyarte** y doña **Jaqueline Verónica Uyarte Delgado**, en cuanto se condena a **Cencosud Retail S. A. representada por don Gerardo Klapp Stolzenbach** a pagar a la primera la suma de \$ 800.000.- y a la segunda la suma de \$ 40.000, por concepto de **daño directo**, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando noveno del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables, que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, con costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.
Notifíquese personalmente o por cédula.**

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de marzo de dos mil quince.

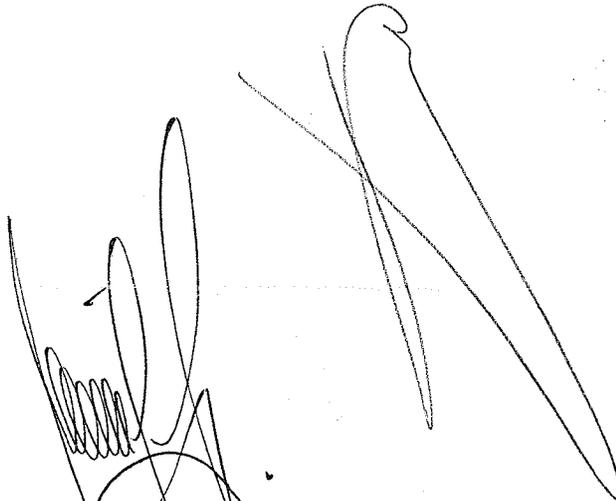
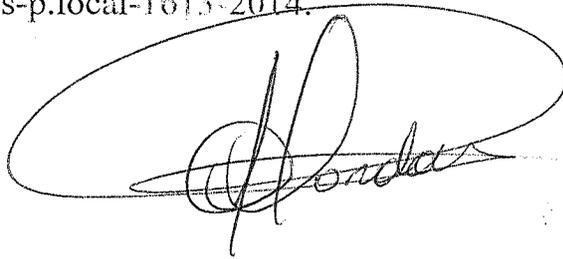
A fojas 167: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de catorce de octubre de dos mil catorce, escrita a fojas 123 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1613-2014.



Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dora Mondaca Rosales e integrada, además, por la ministro señora Jenny Book Reyes y el ministro(S) señor Carlos Carrillo González.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, diecinueve de marzo de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

