

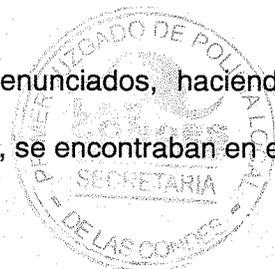
**Causa Rol N° 4.186-3-2015**

**Las Condes, quince de Junio de dos mil quince.**

**VISTOS:**

A fojas 16 y siguientes, **SEBASTIAN IGNACIO MAXIMO GONZALEZ**, Ingeniero Comercial, C.I. N° 17.131.884-K, domiciliado en Avda. Lynch Norte N° 568, casa D, La Reina, interpone denuncia infraccional en contra del **MALL ALTO LAS CONDES**, representado por su Gerente General **JAIME SOLER BOTINELLI**, domiciliados en Avda. Kennedy N° 9001, Las Condes, fundando su denuncia en que con fecha 6 de Octubre de 2014, a las 20:28 horas, concurrió al centro comercial Alto Las Condes, aparcando su vehículo placa patente **GLFL-24** en los estacionamientos de ese mall, concurrendo a cenar al restaurante Majestic ubicado en el patio de comidas y al retornar a las 22:30 horas aproximadamente, se percató que su vehículo había sido dañado en la luneta derecha, asientos posteriores, guantera abierta, sustrayéndose además varias especies que portaba en el maletero como prendas de vestir y equipos de trabajo, razón por la cual de inmediato dio cuenta a los guardias de seguridad, quienes manifestaron no haberse percatado del ilícito, llamando luego a Carabineros quienes concurren, realizando el procedimiento de rigor y pasaron los antecedentes a la Fiscalía de Las Condes, según parte N° 7139, causa RUC 1400976575-2. Añade que posteriormente, en el Centro Comercial presentó un reclamo a fin de que le fueran resarcidos los perjuicios ocasionados, ofreciéndosele con fecha 13 de Octubre una indemnización por la suma de \$100.000.- que no aceptó atendida su cuantía, presentando con esa fecha una denuncia ante SERNAC por infracción a sus derechos como consumidor, sin obtener resultado alguno. En cuanto al denuncia ante la Fiscalía, señala que los autos fueron archivados provisionalmente con fecha 15 de Octubre de 2015 por no existir antecedentes suficientes para determinar el autor de la comisión del delito de robo.

A fojas 34 **MAXIMO GONZALEZ**, ratifica los hechos denunciados, haciendo presente que las especies sustraídas y que detalla en su libelo, se encontraban en el



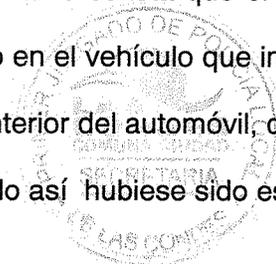
interior de la maleta del auto, por lo que no era posible visualizar desde el exterior, de los estacionamientos superiores, denominados Boulevard, en donde lo había dejado, después de haber descendido junto a su ex polola y dos amigos de ella, además agrega que interrogado el guardia que se encontraba en el lugar le manifestó que no había visto nada y que no existían cámaras de vigilancia.

A fojas 32. **JUAN ESTEBAN RIVAS DIBAN**, en representación de la denunciada presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo en síntesis que no le consta que el actor haya ingresado al establecimiento comercial en su vehículo y menos aún que hubiese sido víctima de un robo en el lugar, además de tratarse de un hecho ilícito cometido por terceros ajenos a su representada, a pesar de contar con diversos elementos disuasivos de seguridad, como guardias privados..

En base a estos antecedentes y en la misma presentación de fojas 16 y siguientes el denunciante **MAXIMO GONZALEZ**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MALL ALTO LAS CONDES**, solicitando que dicha empresa sea condenada al pago de la suma total de **\$5.339.199.- (cinco millones trescientos treinta y nueve mil ciento noventa y nueve pesos)** que se desglosa en **\$3.339.199.-** por daño emergente y **\$2.000.000.-** por daño moral, más intereses, reajustes y costas, certificándose a fojas 36 la notificación de las acciones deducidas.

Admitidas las acciones a tramitación, con fecha 25 de Mayo de 2015, a fojas 63 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la parte denunciante y demandante de **MAXIMO GONZALEZ**, ratifica sus acciones, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

Por su parte la sociedad denunciada y demandada **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A. (Mall Alto Las Condes)**, contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 52 y siguientes, alegando en síntesis que no le consta que el actor haya concurrido en calidad de consumidor al establecimiento en el vehículo que indica, ni que las especies que reclama se encontrasen en el interior del automóvil, como tampoco la existencia del ilícito que denuncia, y aún cuando así hubiese sido es un



deber del consumidor evitar los riesgos que pudiesen afectarle, además que los estacionamientos de su representada cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y público concurrente, sin que existan antecedentes que permitan atribuir a su parte negligencia en su actuar que hubiese causado perjuicio al consumidor. En cuanto al hecho ilícito en sí, señala que de los artículos 1 inciso final y 101 inciso 2° de la Constitución Política de la República fluye que es deber del Estado dar protección a la población. Respecto de la demanda civil alega que no existe infracción alguna atribuible a su parte, razón por la que no existiría cuasidelito civil, ni responsabilidad y menos aún un daño que indemnizar, más aún cuando conforme lo dispone el artículo 14 inciso 1° de la ley N° 18.287, el sólo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, añadiendo por último que el actor se expuso imprudentemente al riesgo en los términos del artículo 2330 del Código Civil y que tanto el daño directo reclamado como el moral, deben ser acreditados.

En lo que dice relación con las pruebas presentadas en la audiencia respectiva, la parte denunciante y demandante presentó a los testigos **CRISTIAN IVAN VILLAGRA MEZA** y **BRAULIO ALFONSO FERNANDOIS LARA**, quienes deponen a fojas 63 y 65 y acompañó con citación los documentos agregados de fojas 1 a 15 y la denunciada y demandada los rolantes a fojas 27 y siguientes y a fojas 39 y siguientes, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1°. Que, en estos autos, se trata de establecer en primer término, la responsabilidad de la sociedad **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A. (Mall Alto Las Condes)**, en los hechos que se investigan, por supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. Que, **MAXIMO GONZALEZ**, sostiene que la sociedad denunciada, actuó negligentemente al prestar un servicio deficiente debido a la falta de seguridad en el consumo, que se tradujo en el robo de especies de su propiedad y daños al vehículo en el estacionamiento que para estos efectos dispone el Mall Alto Las Condes,



**Primer Juzgado de Policía Local Las Condes**  
**Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°**  
**Las Condes**

infringiendo los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

3°. Que, si bien el denunciante al interponer su denuncia y demanda la dirige en contra de **MALL ALTO LAS CONDES** y la denunciada y demandada se singulariza con el verdadero nombre de la empresa **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, lo cierto es que el consumidor concurrió a ese centro comercial a efectuar sus compras y así está reconocido por éste, en la copia de parte policial y en el ticket de parking agregados de fojas 10 a 12, sin que sea necesario que quien hace uso de un servicio en el Centro Comercial y/o adquiere un producto, deba necesariamente tener conocimiento del nombre de la persona jurídica que lo presta o vende, siempre y cuando se trate del mismo establecimiento y uno tenga la calidad de proveedor y el otro de consumidor en el acto jurídico que se celebra.

4°. Que, la denunciada controvierte los hechos, por cuanto no le consta que el denunciante haya aparcado su vehículo en los estacionamientos del mall, ni que haya sido objeto de un ilícito, como tampoco que le hubiesen sustraído especies del interior de su móvil, negando toda responsabilidad en los hechos investigados en esta causa.

5°. Que, en cuanto al fondo, atendida la controversia y de conformidad al artículo 1698 del Código Civil, incumbe al denunciante acreditar los fundamentos fácticos de las acciones incoadas, fundamentalmente que concurrió al centro comercial, que el vehículo en que llegó quedó aparcado en los estacionamientos del establecimiento, que desde su interior le sustrajeron las especies que indica, y que éstas ya existían en su poder.

6°. Que, una primera cuestión que corresponde dilucidar consiste en determinar si **MAXIMO GONZALEZ** efectivamente concurrió al Mall Alto Las Condes el día 6 de Octubre de 2014, entre las 20:28 y las 22:30 horas.

7°. Que, al respecto a fojas 12 se encuentra agregado ticket de Parking, que da cuenta que el vehículo placa patente **GLFL-24** ingresó a los estacionamientos del Mall en la fecha y hora indicada, documento no objetado de contrario.

8°. Que, además a fojas 8 rola copia del parte policial, en el que se consigna la



fecha de los hechos, el lugar, la individualización del actor y un breve relato de lo acontecido.

9°. Que, por consiguiente, en concepto del Tribunal, se encuentra suficientemente acreditado que, efectivamente, el día 6 de Octubre de 2014, a las 20:28 horas el denunciante concurrió al Mall, de lo que se sigue que su presencia en el lugar y su calidad de consumidor se encuentra al margen de toda duda razonable, sin perjuicio de volver sobre éste último aspecto cuando la situación lo amerite.

10°. Que, a mayor abundamiento, las fotografías de fojas 5 y siguientes, el parte policial de fojas 8 y siguientes y el documento de fojas 12, aparejado el hecho de que la presencia de **MAXIMO GONZALEZ** en el lugar resulta indubitada, conforme al considerando precedente, constituye un indicio de que en la ocasión efectivamente concurrió al establecimiento en el automóvil placa patente **GLFL-24**, el que dejó aparcado en los estacionamientos del Mall, circunstancia que se verá robustecida con otros antecedentes que se consignarán en la medida que el Tribunal prosiga en el análisis.

11°. Que, atendido lo considerado precedentemente, queda por determinar si el ilícito que afectó al denunciante ocurrió mientras se encontraba en el Mall, circunstancia que acredita el actor mediante la declaración de los testigos **VILLAGRA MEZA** y **FERNANDOIS LARA**, quienes deponen a fojas 63 y siguientes, sin ser tachados de contrario, se encuentran contestes y dan razón de sus dichos, resultando sus declaraciones veraces para el Tribunal. Además, analizados los hechos establecidos, conforme a las normas de la sana crítica, permiten tener por acreditado, tanto que el actor concurrió al Mall Alto Las Condes a efectuar actos de consumo, como también que aparcó su vehículo en los estacionamientos de que dispone el Centro Comercial, por lo que parece más que verosímil y creíble las imputaciones del denunciante en el sentido que fue objeto de robo, ya que concurrió de inmediato ante Carabineros a denunciar los hechos punibles de los que fue objeto, según consta del parte policial de fojas 8 y siguientes, lo cual si bien no prueba, por sí solo, la efectividad de los hechos, es coincidente con las demás pruebas presentadas en el proceso,

como copia del parte policial, fotografías del lugar, comprobante de ingreso a los estacionamientos, boleta de reparación del vehículo y el permanente peregrinar en este Tribunal.

12°. Que, finalmente, se hace necesario determinar si el actor, en ese momento, portaba todas las especies que enumera y si éstas le fueron sustraídas en el lugar.

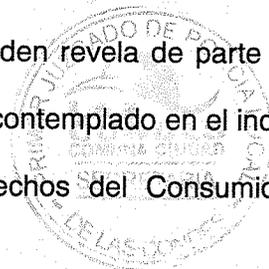
13°. Que, al respecto el denunciante, presentó a los testigos ya singularizados, quienes están contestes respecto de que en el interior de la maleta del automóvil se encontraban varias especies guardadas, sin embargo, correspondiéndole, no ha probado que efectivamente portaba en el interior de su vehículo cada una de las especies que reclama, ni su identidad, ni su valor.

14°. Que, en otro ámbito, cabe consignar que el servicio de estacionamiento prestado por el Mall, es evidentemente, una parte fundamental de los servicios ofrecidos por el establecimiento a los consumidores, llegando a formar parte del mismo, tendiente a permitirles y facilitarles el acceso al mismo para efectuar actos de consumo en su interior, de lo que se sigue que es obligación del centro comercial adoptar las medidas de resguardo y seguridad para los consumidores respecto a todos los servicios que les ofrece.

15°. Que, acorde con lo anterior, queda por determinar si la denunciada cumplió o no con la obligación de vigilancia, resguardo y seguridad que pesa sobre ella, señalada en el considerando que antecede.

16°. Que, no consta en autos que la denunciada tuviere apostados los guardias de seguridad necesarios para ese lugar o que mantuviese cámaras de seguridad suficientes, por lo que resulta de toda evidencia que el proveedor ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de medidas mínimas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores y el robo, sin aportar antecedentes al Tribunal que acrediten lo contrario

17°. Que, lo consignado en los considerandos que anteceden revela de parte del proveedor una evidente infracción al deber de profesionalidad contemplado en el inciso final del artículo 24 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor,



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes  
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°  
Las Condes

obligación derivada de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa, aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice.

18°. Que, en consecuencia, esta sentenciadora, apreciando la prueba y los antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que el proveedor denunciado infringió los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, al actuar con negligencia en la prestación de un servicio, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del mismo, razón por la que procede acoger la denuncia entablada en su contra.

19°. Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por el proveedor y los daños ocasionados al actor, motivo por el cual procede acoger la acción civil incoada en autos, en los términos y extensión que se indicará.

20°. Que, al respecto, cabe consignar que **MAXIMO GONZALEZ**, impetra una indemnización de **\$3.339.199.-** por daño emergente, constituido por la reparación de los daños ocasionados a su automóvil, arriendo de otro vehículo y sustracción de varias especies que indica, además de una indemnización de **\$2.000.000.-** por daño moral.

21°. Que, si bien se tiene por acreditada la responsabilidad infraccional de la sociedad denunciada y demandada, en cuanto al daño emergente reclamado, solo se dará lugar al reclamado por concepto de reparación de los daños ocasionados a su vehículo según consta de la boleta de fojas 2 y del presupuesto de fojas 3, además de lo correspondiente al arriendo de un vehículo conforme al documento de fojas 14, ya que respecto de las especies que reclama, el relato argumentativo del demandante no ha logrado que esta sentenciadora alcance a formarse convicción acerca de la existencia, pertenencia y valor de los bienes aparentemente sustraídos resultando insuficiente para ello sus propios asertos, razones por las que la demanda

necesariamente habrá de rechazarse a ese respecto.

**22°.** Que, en cuanto al daño moral reclamado, si bien es un principio básico que todo perjuicio cuyo resarcimiento se pretenda, debe ser probado, en este caso, resulta de toda evidencia que lo ocurrido necesariamente debe haber provocado a éste gran contrariedad y molestia, agravada por el desinterés y desidia mostrada por el proveedor para investigar lo ocurrido y darle una respuesta aceptable, todo lo cual le produjo un grado de aflicción que resulta indiscutible y que para estos efectos es menester considerar, traducido en definitiva en un detrimento de carácter moral o psicológico que debe ser indemnizado y cuya reparación la sentenciadora regula prudencialmente en la suma de **\$500.000.- (quinientos mil pesos)**.

**23°.** Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, las sumas relativas a las indemnizaciones que se regulen, se pagarán con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes se calcularán desde que la presente sentencia se encuentre firme o ejecutoriada; en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

**VISTOS además y teniendo presente** que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y lo prevenido en los artículos 12, 23, 37, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

- Que, **se acoge** la denuncia de fojas 16 y siguientes y **se condena** a la denunciada **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, representada por **JAIME SOLER BOTTINELLI**, individualizados en autos, al pago de una multa de **Veinte (20) Unidades Tributarias Mensuales**, por haber incurrido en la infracción consignada en el considerando N° 18°.

Primer Juzgado de Policía Local Las Condes  
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°  
Las Condes

- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

**EN LO CIVIL:**

- Que, **se acoge** la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 16 y siguientes, sólo en cuanto se condena a **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, representada por **JAIME SOLER BOTTINELLI**, individualizados en autos, a pagar a **SEBASTIAN IGNACIO MAXIMO GONZALEZ**, una indemnización ascendente a la suma de **\$254.449.- (doscientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos cuarenta y nueve pesos)** por concepto de daño emergente y **\$500.000.-** por daño moral, sumas en que el Tribunal regula los daños causados al actor a raíz de los hechos investigados en autos, rechazándole en lo demás impetrado.
- Que, en lo que se refiere a la suma indemnizatoria antes determinada, deberá ser pagada con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto al efecto en el considerando N° 23, **con costas**.

**Remítase** y de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Rol N° 4.186-3-2015**

**PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.**



**Autoriza don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.**

Santiago, veintitrés de septiembre de dos mil quince.

**Visto:**

Se reproduce la sentencia enalzada, con excepción del considerando vigésimo segundo, que se elimina.

**Y teniendo en su lugar y, además, presente:**

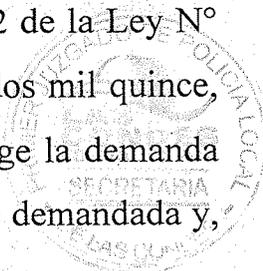
**Primero:** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º, letra e) de la Ley N° 19.496, en la especie, procede la indemnización por el daño moral que haya sufrido la afectada por la acción infraccional de la denunciada. Sin embargo, la disposición del artículo 50 inciso final de la misma ley exige la prueba del daño que se reclama.

**Segundo:** Que, en ese contexto, resulta que la prueba rendida por el demandante no permite adquirir convicción acerca del daño extrapatrimonial que se habría causado a su parte, el que no puede presumirse en su existencia, aunque su monto sea susceptible de regulación prudencial, por expresa disposición de la ley, que no distingue el tipo de perjuicio que debe probarse necesariamente y considerando, además, que la sola molestia o desagrado que le generan al denunciante los hechos de que se trata, no son suficientes al efecto.

**Tercero:** Que, por consiguiente, no habiendo la parte demandante acreditado la existencia del daño moral reclamado, el libelo en cuanto pretende indemnización por este concepto debe ser desestimado.

**Cuarto:** Que, en cuanto a la condena en costas, la parte demandada no ha sido totalmente vencida, razón por la que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, no resulta procedente su condena por este concepto.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de quince de junio de dos mil quince, escrita a fojas 68 y siguientes, sólo en cuanto, en lo civil, acoge la demanda respecto al daño moral solicitado y condena en costas a la parte demandada y,



en su lugar, se decide que se rechaza en esos aspectos la referida demanda, sin costas.

Se confirma, en lo demás apelado, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1070-2015.

*[Handwritten signatures and scribbles]*

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la ministro señora Ana Cienfuegos Barros, e integrada por la ministro (s) señora Ana María Hernández Medina y el abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago. En Santiago, veintitrés de septiembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

*[Handwritten signature]*

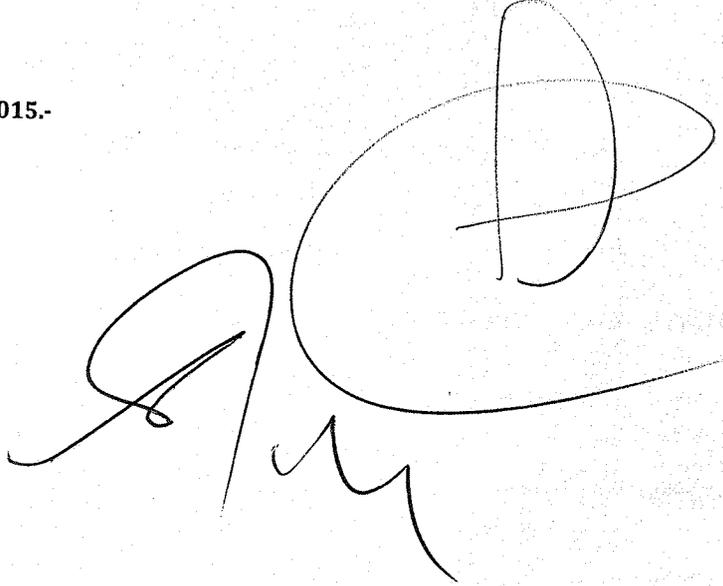


morente )  
silla  
97

Las Condes, veintiuno de Octubre de dos mil quince.

Cumplase.-

Causa rol N° 4186-8-2015.-

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

Las Condes, 22 de Octubre de 2015.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a A. Alvarez y J. Flores.

of  
a  
ciones

A handwritten signature in black ink, appearing as a stylized 'A' followed by a vertical line and a horizontal stroke.