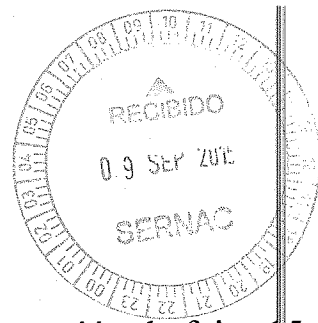


Providencia, a treinta y uno de marzo de dos mil quince.



VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 15 y siguientes, por **ANDREA DIAZ VEGA**, abogada, domiciliada en calle San Francisco 67, departamento 121, Curicó, en contra de **CENCOSUD S.A.**, Rut N°93.834.000-0, representada legalmente por Daniel Alberto Rodríguez Cofré, ambos domiciliados en avenida Kennedy 9001, Las Condes, por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el día 26 de diciembre de 2013, a las 20:00 horas aproximadamente, en circunstancias que se encontraba realizando compras en el mall Costanera Center, dejó estacionado el vehículo patente BYGD-64, marca Nissan, modelo Murano, color rojo, en el nivel -1 del referido centro comercial, cuya "chapa" de la puerta delantera del conductor fue reventada por terceros desconocidos, a fin de abrir el vehículo y sustraer desde su interior una serie de especies que detalla, valuadas aproximadamente en \$6.100.000.-. Señala que ese día, un día después de Navidad, realizaba cambios y algunas compras y además trasladaba ropa de invierno de su marido a fin de almacenarla en su departamento en Curicó; tras percatarse del robo, llamó a personal de seguridad del mall y luego a Carabineros, quienes adoptaron el procedimiento de rigor, despachando los antecedentes al Ministerio Público.

La denuncia interpuesta en lo principal de fojas 71 y siguientes, por Vinko Fodich Andrade, abogado, domiciliado en avenida Apoquindo 3669, piso 17°, Las Condes, como mandatario judicial y en representación de **CARLOS ROLANDO ROBLES VELIZ**, ingeniero comercial, y doña **ANDREA DIAZ VEGA**, abogado, ambos domiciliados en calle San Francisco 67, departamento 121, Curicó, en contra de **CENCOSUD S.A.**, Rut N°93.834.000-0, persona jurídica de giro comercial, representada legalmente por Daniel Alberto Rodríguez Cofré, ambos domiciliados en avenida Kennedy 9001, Las Condes, por haber vulnerado gravemente la Ley 19.496, específicamente sus artículos 3° letra d), 12 y 23.

El día 26 de diciembre de 2013, alrededor de las 21:00 horas, sus representados ingresaron, en el vehículo de propiedad de Carlos Robles, marca Nissan, modelo Murano, patente BYGD-64, a los estacionamientos dispuestos para los clientes del centro comercial Costanera Center, ubicado en avenida Andrés Bello 2447, Providencia, de propiedad de la denunciada. Agrega que los denunciantes concurren a ese lugar precisamente por la exclusividad y diversidad del comercio, que reunido en un solo lugar, otorga un valor agregado con la absoluta confianza y seguridad de estacionar el vehículo en estas dependencias, sobre todo considerando que éstos no son gratuitos, lo que en teoría restringe el acceso a los mismos; es decir, hay un factor de confianza, seguridad y comodidad al concurrir a ese centro comercial y en vehículo. Luego de permanecer aproximadamente unos 40 minutos recorriendo algunas tiendas y comprando, retornan al nivel -1 del estacionamiento y se encuentran con la lamentable sorpresa que el vidrio delantero izquierdo estaba abierto y que la cerradura delantera izquierda del automóvil presentaba claros signos de haber sido violentada por la acción de terceros, bastó abrir la maleta trasera del móvil para constatar que habían sido víctimas de un robo y que todas las especies que se encontraban en su interior habían sido sustraídas. Llamaron a personal de seguridad y también a Carabineros, estampándose el parte denuncia N°15347 e informan del hecho al fiscal de turno, quien instruyó algunas diligencias; además, se interpuso denuncia ante el Sernac, la que quedó ingresado con N°7391175, a fin de iniciar un proceso de mediación, el que se vio frustrado dada la nula intención de la denunciada.

Señala que el día de los hechos, los denunciantes llevaban una gran cantidad de especies, dado que la noche de Navidad la celebraron junto a familiares en la ciudad de Molina y festejaron el cumpleaños de Andrea Díaz; tras el término de estas fiestas, vuelven a Santiago con los regalos obsequiados y ropa para gestionar cambios de talla y otros artículos, en centros comerciales capitalinos; también, debían trasladar todas las pertenencias de Carlos Robles, desde un departamento ubicado en Santiago, a su domicilio en la ciudad de Curicó, ya que precisamente ese día iniciaban sus vacaciones.

Hace presente que el vehículo se encontraba en perfecto estado de conservación, estacionado en un lugar habilitado para ello, con sus puertas y

ventanas cerradas, y el sistema de alarma sonora y lumínica antirrobo activado, con todas estas medidas, se preguntan ¿cómo es posible que los sistemas de seguridad del centro comercial no advirtieran estos acontecimientos?, además, por la gran cantidad de objetos sustraídos, algunos de gran volumen, debieron requerir de un tiempo considerable para ser retirados del lugar.

Cuando piden las grabaciones de las cámaras de seguridad del estacionamiento, el supervisor de turno del centro comercial informa que éstas eran para buscar vehículos perdidos en el estacionamiento, por lo que “no grababan absolutamente nada”; en consecuencia, no existía un registro o grabación de lo sucedido.

Finalmente, y no obstante lo anterior, los encargados del centro comercial, asumiendo responsabilidad en los hechos, se contactan con los denunciantes, con la finalidad de arribar a un acuerdo monetario, ofreciendo para renunciar a las acciones judiciales una irrisoria suma de dinero, 42 UF, la que no se condice con la entidad de los daños y los perjuicios causados.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 71 y siguientes, por el abogado Vinko Fodich Andrade, en representación de **CARLOS ROLANDO ROBLES VELIZ** y de **ANDREA DIAZ VEGA**, en contra de **CENCOSUD S.A.**, todos ya individualizados, por los mismos hechos expuestos en lo principal. Existe por parte del proveedor la obligación de entregar al consumidor seguridad en todos y cada uno de los servicios que presta, en este caso, se trata de responsabilidad por falta de supervisión y servicio, la omisión del deber de mantener la seguridad en los servicios, específicamente, de estacionamiento de vehículos, por lo que en la especie han ocurrido una serie de perjuicios que deben ser indemnizados, y que comprenden daño material o patrimonial y daño moral. En cuanto al primero de estos daños, se perdieron especies sustraídas del vehículo que se encontraba bajo responsabilidad y cuidado del centro comercial, cuyo valor asciende a la suma aproximada de \$6.308.290.-; más, por la necesidad de contar con un medio de transporte mientras reparaban el vehículo, se debió utilizar un vehículo de reemplazo, lo que ascendió a la suma de \$300.000.-. En cuanto al daño moral, solicita \$5.000.000.-, por el dolor y molestia sufridos

por sus representados con la pérdida de sus objetos, muchos de ellos con gran valor sentimental, como recuerdos familiares, fotografías contenidas en los dispositivos electrónicos, de los viajes a diferentes países, y de la hija de ambos, lo que ha generado en los afectados una verdadera violación en su vida íntima, Andrea Díaz recibió, por parte de desconocidos, un mensaje por WhatsApp, desde el teléfono que fuera de su pareja, siendo acosada, lo que ciertamente generó hondos sentimientos de preocupación, angustia y temor; además, al perder absolutamente toda la información del trabajo, se generó estrés y las desagradables gestiones para reponer la información y herramientas de trabajo. Todo ello, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 112, Juan Guillermo Flores Sandoval, abogado, domiciliado en avenida El Golf 40, piso 15°, Las Condes, como mandatario judicial de Cencosud S.A., con domicilio en avenida Presidente Kennedy 9001, piso 7°, Las Condes, asume el patrocinio y poder en la causa.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 236 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Cencosud S.A. contesta las acciones deducidas en su contra, en lo principal y primer otrosí de fojas 127 a 137. Niega los hechos en que se fundan las acciones, señalando que no le consta en forma alguna que los denunciante hayan dejado efectivamente todas y cada una de las especies enumeradas en el interior del vehículo, como asimismo, no le consta en forma alguna la comisión de cualquier tipo de ilícito en los referidos estacionamientos, pone en duda también, el hecho que los denunciante hayan comparecido al estacionamiento en el vehículo individualizado, que revistan la calidad de consumidores, que el citado vehículo se encontraba en buen estado el día de los hechos y que éste sea de propiedad de alguno de los actores de autos. Además, a juicio de Cencosud S.A., los denunciante evidencian una absoluta falta de diligencia y cuidado, aplicado por ellos, en el cuidado de las supuestas pertenencias personales existentes en el referido vehículo, la Ley 19.496, impone un cuidado mínimo a los consumidores, “deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”. Señala que el deber de seguridad que se impone a los proveedores exige la implementación de las medidas racionales

tendientes a evitar toda contingencia o riesgo, lo que no puede entenderse que por sí debe eliminar todo riesgo, cuestión imposible, ya que en dicho caso los particulares tendrían una acción más eficiente que la del propio Estado, que no corresponde entonces, atribuir a un proveedor el deber estatal de dar seguridad a la población, en orden a cuidar a sus personas y bienes. Que la empresa ha extremado su diligencia adquiriendo para sí diversos sistemas de control, entre los cuales se encuentran vigilantes privados y cámaras de seguridad, por lo que ha sido diligente en su actuar, conforme lo que la ley le obliga, estableciendo diversos medios disuasivos, que son los únicos que le permite la ley vigente, para efectos de evitar la comisión de delito dentro de sus dependencias.

Las pruebas documental y testimonial rendidas en la audiencia.

El oficio ordinario N°017566, de 2014, del Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, de fojas 248.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, como se ha visto, Andrea Díaz Vega y Carlos Robles Véliz denuncian a Cencosud S.A. por infracción a la Ley 19.496, ya que concurrieron al centro comercial Costanera Center y estacionaron su vehículo en el recinto de propiedad de la denunciada, siendo éste violentado por terceros, quienes sustrajeron especies que se encontraban al interior del mismo, por lo que le imputan a la empresa falta de cuidado o negligencia en el servicio que presta.
- 2.- Que en su defensa, Cencosud S.A. niega todos los hechos, hace presente que la Ley 19.496 le impone a los consumidores el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, y señala que la empresa ha extremado su diligencia adquiriendo para sí diversos sistemas de control, como “vigilantes privados” y cámaras de seguridad, por lo que ha sido diligente en su actuar, conforme a la ley.
- 3.- Que, para acreditar los hechos denunciados se acompañó copia del parte policial N°15347, que da cuenta del robo (fojas 25 a 32); copia de la querrela criminal presentada ante el 8° Juzgado de Garantía de Santiago (fojas 57 a 64); certificado de inscripción del vehículo patente BYGD-64 (fojas 138); copia del reclamo formulado ante el Sernac (fojas 184); fotocopia del ticket de

estacionamiento (fojas 14); fotocopia de la boleta electrónica N°254932707, de Falabella Retail S.A. que da cuenta de una compra realizada en la tienda ubicada en el mall Costanera Center, el día de los hechos; copias de correos electrónicos enviados por los denunciantes y uno enviado por Loreto Díaz Saintand, jefe de operaciones Costanera Center (fojas 195 a 197); y además, se rindió prueba testimonial.

4.- Que ambos testigos, Francisco Alejandro Bravo López y Patricia de los Ángeles Villalón Saint-Jean, están contestes en el hecho y en sus circunstancias esenciales, sin tachas, legalmente examinados y dan razón de sus dichos, por lo que pueden constituir plena prueba.

5.- Que el mérito de las probanzas aludidas anteriormente, permite demostrar que el día 26 de diciembre de 2013 ocurrió un robo en el estacionamiento del centro comercial Costanera Center que afectó al vehículo patente BYGD-64, de propiedad de Carlos Robles Véliz, sustrayéndose especies desde su interior.

6.- Que es necesario analizar entonces, si la denunciada incurrió en falta de cuidado o negligencia en el servicio prestado, al no mantener medidas de seguridad suficientes o eficaces que permitan impedir o limitar la comisión de ilícitos o, cuando menos, de morigerar sus consecuencias.

7.- Que Cencosud S.A. se limita a señalar que cuenta con “vigilantes privados” y cámaras de seguridad, sin entrar en detalles, ni rendir prueba al respecto.

8.- Que, en virtud de lo analizado en los considerandos precedentes, cabe concluir que la denunciada incurrió en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley del Consumidor, ya que ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de mínimas medidas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores mientras permanecen sus vehículos al interior del estacionamiento, por lo que será sancionada en definitiva.

En materia civil:

9.- Que la conducta imputada en el considerando anterior a Cencosud S.A. en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10.- Que, en cuanto al perjuicio material experimentado, representado por el daño en el vehículo, el valor de las especies sustraídas y el valor del arriendo de un vehículo de reemplazo, sólo puede indemnizarse aquellas que están debidamente probadas.

11.- Que, en lo que se refiere al daño al vehículo, su cerradura y vidrio, no existe prueba en cuanto a su valor, respecto a lo pedido por concepto de arriendo de un vehículo de reemplazo, no se ha acreditado ni su existencia ni su valor, por lo que el Tribunal se encuentra impedido de acoger sus indemnizaciones.

12.- En cuanto a las innumerables especies que se reclaman sustraídas y cuya indemnización se pide, esta sentenciadora es del criterio de aplicar el artículo 2330 del Código Civil, ya que parece del todo imprudente dejar tal cantidad de especies valoradas al interior de un vehículo estacionado en un lugar de acceso público; en consecuencia, apreciando los antecedentes según las reglas de la sana crítica, se regulará de modo prudencial el monto efectivo de la indemnización.

13.- Que con respecto al daño extrapatrimonial, no cabe duda que quien solicita la guarda y custodia del vehículo busca un rango de razonable certeza de que mientras el vehículo se encuentre en el estacionamiento no va a ser objeto de deterioros o robos, pues tales riesgos son los que precisamente teme, y está dispuesto a pagar, evitando dejar el vehículo en la calle. El robo que sufrieron los consumidores, les produjo naturalmente un sentimiento de molestia y frustración, propio del daño moral, por lo que procede su indemnización, la que será evaluada de acuerdo a la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 1º, 3º letra d) y e), 23, 24 y 27 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a las denuncias interpuestas en lo principal de las presentaciones de fojas 15 y siguientes y fojas 71 y siguientes, y se condena a **CENCOSUD S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M.

(Veinte Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496.

B. Que se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 71 y siguientes, sólo en cuanto se condena a **CENCOSUD S.A.** a pagar a **CARLOS ROLANDO ROBLES VELIZ** y de **ANDREA DIAZ VEGA** la suma de \$1.000.000.- (Un millón de pesos) por concepto de daño emergente y \$1.000.000.- (un millón de pesos) de daño moral. Con costas.

C. Que la suma anterior de \$1.000.000.- deberán pagarse con un reajuste equivalente a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el día 1° de diciembre de 2013 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°33.133-7-2014

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



reus algunos
cuentas de
pudiendo

Foja: 286
Doscientos Ochenta y Seis

5.

C.A. de Santiago

Santiago, veintiséis de junio de dos mil quince.

Alu' che

Vistos.

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y teniendo, además, presente:

El mérito de los antecedentes probatorios, documentales y testimoniales que dan cuenta de la existencia y detalle de las especies sustraídas desde el vehículo de los actores, las que resulta posible valorar prudencialmente en la suma de \$2.000.000 y visto además lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de marzo de dos mil quince, escrita a fs. 250 y siguientes, con declaración que se eleva la indemnización por concepto de daño emergente a la suma de \$2.000.000.

Se previene que la Ministro señora Rojas fue de opinión de confirmar la referida sentencia sin modificación alguna, atendido sus propios fundamentos.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-650-2015.

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintiséis de junio de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Providencia, a diecisiete de agosto de dos mil quince.
Cúmplase
Rol N°33.133-07-2014.-

