

Providencia, a doce de mayo de dos mil quince.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 8 por **CARLOS WALDEMAR BARRÍA MORAGA**, médico patólogo, representado por Juan Salvo Lomboy, abogado, y Francisca Marinakis Contreras, habilitada de derecho, todos domiciliados en San Antonio 427, of. 1021, Santiago, según mandato judicial de fojas 86, contra **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, representada por Juan Guillermo Flores Sandoval, domiciliados en Av. Presidente Kennedy 9001, piso 4, Las Condes, según documento rolante a fojas 20, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el 14 de junio de 2014 acudió junto a su señora al Mall Costanera Center, donde estacionaron su vehículo marca Ford, modelo F 150, patente CSZW-66. En dicho lugar realizó una compra en tienda Gacel, por un monto de \$119.950 (ciento diecinueve mil novecientos cincuenta pesos) y otra en tienda Cortefiel, por la cantidad de \$646.860 (seiscientos cuarenta y seis mil ochocientos sesenta pesos), las que fueron guardadas en el interior del vehículo, donde además se encontraban otras especies como un computador Toshiba, cámara digital, disco duro de respaldo, llaves de vehículo Porsche Cayenne y una caja de láminas histológicas.

Alrededor de las 21:00 horas, habiendo terminado su estancia, concurren a las cajas del mall, cancelando la suma de \$7.000 (siete mil pesos) por valor de estacionamiento. Agregan que al acercarse a la camioneta para salir, se percataron que ésta había sido forzada y que todas las especies que se encontraban dentro de la misma habían sido sustraídas.

Ese mismo día se gestionó el reclamo correspondiente, informándose por parte del denunciado que se revisarían las cámaras de seguridad, lo que nunca ocurrió. Posteriormente, luego de una serie de intentos fallidos del consumidor de comunicarse con la empresa, viajó a Santiago especialmente desde su lugar de residencia, esto es Coquimbo, con el fin de solucionar el

problema. Sin embargo, sólo le manifestaron que debía ingresar un nuevo reclamo a través del Servicio al Cliente, el que sería respondido en 5 días, lo que no sucedió.

Hace presente que hasta la fecha de presentación de la denuncia, la empresa denunciada había mantenido una actitud pasiva e indiferente respecto del robo, sin siquiera haber cooperado con el esclarecimiento del hecho delictual.

Enuncia que Cencosud Shopping Centers S.A. ha infringido los artículos 3º letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 8 por **CARLOS WALDEMAR BARRÍA MORAGA** contra **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a las cantidades, solicita por daño emergente la suma de \$1.902.400 (un millón novecientos dos mil cuatrocientos pesos), que se desglosa en lo siguiente: \$119.950 por compra en Gacel, \$646.850 por compra en Cortefiel, \$701.659 de un computador Toshiba, \$7.000 correspondiente al estacionamiento pagado y \$427.600 por la reposición de la llave del Jeep Cayenne; y, por daño moral solicita la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos), más intereses, reajustes y costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fojas 28 se dio inicio a la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante ratificó sus acciones. Dicha audiencia continuó a fojas 78 y siguientes con la asistencia del abogado Roberto Andrés Arteaga González por la parte de Carlos Barría y con la asistencia del habilitado de derecho Javier Nicolás Soto Solís por la parte de Cencosud Shopping Centers S.A.

2.- La parte de Cencosud contestó por escrito a fojas 66 y siguientes, señalando básicamente lo siguiente:

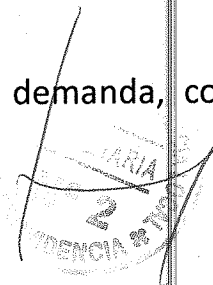
- Expresa que a la parte no le consta en forma alguna la comisión de algún ilícito en los referidos estacionamientos y que efectivamente las especies enumeradas hayan sido dejadas en el vehículo. Hace presente asimismo que de ser efectivo el hecho de haber dejado en su vehículo los objetos detallados, el consumidor habría actuado en forma negligente, toda vez que la misma Ley 19.496 le impone el deber de evitar riesgos.

- La denuncia de autos pretende atribuir una infracción al artículo 3º letra d) y al artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Respecto a la infracción al artículo 3º letra d), referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, expone que se refiere a la seguridad del bien mismo que se comercializa, en cuanto a los riesgos que pueda presentar y representar para la salud y el medio ambiente.

- Por otra parte, en lo referente a la supuesta infracción al artículo 23 del mencionado cuerpo legal, se exige un actuar con "negligencia", no existiendo elemento probatorio alguno que permita atribuirle negligencia en las funciones que son propias, esto es, la venta de bienes de consumo. Agrega que aún cuando se hubiese probado el supuesto robo de especies, tampoco se podría estimar una infracción al artículo 23 puesto que no puede exigírsele a un acreedor que asuma las contingencias que deriven de un supuesto robo o hurto, cuando el propio denunciante no tomó los resguardos necesarios para evitar el mismo. Manifiesta, por último, que ellos han extremado su diligencia, adquiriendo para sí diversos sistemas de control, como vigilantes y cámaras de seguridad.

- Respecto a la demanda, y considerando lo antes señalado, no puede existir cuasidelito civil y por ende, responsabilidad alguna, ni menos aún daño que indemnizar. En lo referente a los montos solicitados por daño emergente y daño moral, estos son excesivos y deben ser acreditados.

Por todo esto, solicita el rechazo de la denuncia y demanda, con expresa condenación en costas.



3.- La parte denunciante acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de comprobante de tarjeta de débito, correspondiente a compra realizada el 14 de junio de 2013 en Tienda Gacel del Costanera Center, por un monto de \$119.950 (ciento diecinueve mil novecientos cincuenta pesos), rolante a fojas 2.

- Copia de comprobante de venta con tarjeta de crédito en Tienda Cortefiel, de fecha 14 de junio de 2013, por un monto de \$646.860 (seiscientos cuarenta y seis mil ochocientos sesenta pesos), que rola a fojas 3.

- Copia de Formulario de Sugerencias y Reclamos N° 700 de fecha 14 de junio de 2013, en el que el denunciante manifiesta que estando de compras en el centro comercial, fue violentada la chapa de su vehículo, desde donde le robaron diversas especies, algunas de éstas adquiridas el mismo día en el mall, adjuntada a fojas 5.

- Copia de Formulario de Sugerencias y Reclamos N° 866 de fecha 15 de julio de 2013, en el que el señor Barría expresa que no ha recibido respuesta alguna relativa al robo sufrido en los estacionamientos del Mall Costanera Center el día 14 de junio de 2013, rolante a fojas 6.

- Copia de Ticket de estacionamiento de Mall Costanera Center, correspondiente a vehículo patente CSZW-66, de fecha 14 de junio de 2013, con su respectiva boleta por un monto de \$7.000 (siete mil pesos), que da cuenta que el vehículo ingresó a las 14:14 horas y salió a las 21:18 horas, que rolan a fojas 7.

- Carta enviada por la Fiscalía Local de Ñuñoa al denunciante Carlos Barría, referida a la denuncia por el delito de Robo, en la que se le manifiesta que por el momento no es posible seguir realizando otras actividades que permitan acreditar el delito e identificar a los responsables, agregando que de contar con más antecedentes, el caso se puede reabrir, rolante a fojas 37.

4.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, es necesario establecer si los hechos que dan lugar a la denuncia son o no efectivos, esto es, si el vehículo realmente se encontraba



estacionado en el centro comercial Costanera Center y si es que se produjo el forzamiento de éste.

- Que a juicio del Tribunal, el denunciante probó que el vehículo permaneció dentro de dicho establecimiento entre las 14:14 y las 21:18 horas mediante el respectivo ticket de estacionamiento y la boleta emitida por Cencosud Shopping Centers S.A. por el pago del servicio.

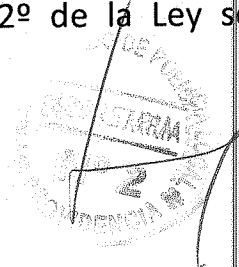
- Ahora bien, respecto al hecho que da origen al reclamo interpuesto por el actor, esto es, el forzamiento del automóvil al interior del estacionamiento subterráneo, el sentenciador concluye que éste se encuentra acreditado mediante Formularios de Sugerencias y Reclamos rolantes a fojas 5 y 6, y carta enviada por la Fiscalía Local de Ñuñoa al denunciante a fojas 37, antes citados en el considerando tercero.

- Que, por lo tanto, la empresa denunciada faltó a su obligación de seguridad en la prestación de sus servicios, específicamente al deber de vigilancia y custodia respecto del vehículo patente CSZW-66 durante el tiempo que éste permaneció estacionado en las dependencias del centro comercial, servicio por el cual pagó una suma de dinero, según lo antes establecido.

5.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos junto a los demás de autos, concluye que Cencosud Shopping Centers S.A., con ocasión de los hechos denunciados, ha actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en el servicio prestado, infringiendo el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

EN LO CIVIL:

6.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Cencosud Shopping Centers S.A. da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil, y 50 inciso 1º y 2º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



7.- 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 el escrito de fojas 8 y siguientes de autos a saber:

7.1.- El demandante solicitó en su acción civil la suma de \$1.902.400 (un millón novecientos dos mil cuatrocientos pesos) por concepto de daño emergente, incluyendo dentro de este ítem las especies indicadas a fojas 13.

Que si bien respecto de los productos adquiridos en la Tiendas Gacel y Cortefiel, acompañó las respectivas boletas, no se encuentra acreditado en autos que tanto estas especies, como las otras individualizadas a fojas 13, efectivamente se encontraban dentro del vehículo del demandante al momento del robo, razón por la cual no accederá a indemnización respecto de éstas.

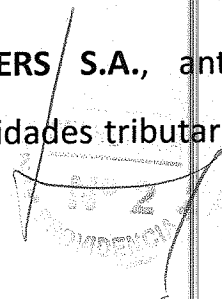
7.2.- Demandó asimismo, por daño moral, la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos). El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, y en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso, existió a juicio del sentenciador, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así, la conducta infraccional imputada en el considerando quinto, provocó a la parte demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la cual 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 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

A.- Que se condena a **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 30 U.T.M. (treinta unidades tributarias

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains some illegible text, possibly a date or a reference number, and is partially obscured by the signature.

mensuales) por actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en el servicio prestado, infringiendo el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 8 por **CARLOS WALDEMAR BARRÍA MORAGA** contra **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, antes individualizados, sólo en cuanto se condena a la demandada a pagar al demandante la suma de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos), por concepto de daño moral, con costas.

C.- 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 del hecho denunciado y la del pago efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 68-1-2014

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

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

