

La Florida, dieciocho de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 1 a 9, rolan fotografías presentadas por la parte querellante y demandante.

A fojas 10, rola querrela infraccional y demanda civil deducida por DANIELA-ANDREA YUSTA ESPINOSA, kinesióloga, domiciliada en calle Caupolicán 3936, Peñaflor, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., domiciliada en Avenida Vicuña Mackenna 7110, La Florida, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 09 de enero de 2015, en circunstancias que se encontraba junto a su madre, PATRICIA ESPINOSA GONZÁLEZ, y su hija de un año y medio en el local de la denunciada ubicado en Mall Plaza Vespucio, en el sector de cajas del departamento infantil a fin de pagar, momento en el que se percata que su cartera, la que se encontraba en el canasto inferior del coche de su hija, fue hurtada. En su interior llevaba su billetera con \$45.000.-, en dinero en efectivo, cédula de identidad, tarjeta de Falabella, licencia de conducir, tarjeta de crédito y fotografías de su hija recién nacida, además, lentes de sol marca Ocean Pacific en su estuche, 03 mamaderas marca Avent de 250 cc, 06 pañales tamaño G marca Pampers Premium Care, 03 frascos de colados marca Nestlé, llaves del vehículo patente NW-4495, documentación del vehículo, 02 mudas completas de ropa, teléfono móvil marca Sony modelo Xperia C3 pro, y el voucher de estacionamiento. Al darse cuenta de este hecho, se aproximó a uno de los guardias de la tienda, quien solo le señaló que debía ir a una caja a bloquear su tarjeta de Falabella y cédula de identidad, y siguió parado en el ingreso del local, sin llamar a nadie. Luego se dirigió a la central de cámaras de seguridad a fin de obtener las imágenes del hurto, donde le habrían dicho que por el tiempo que ya había pasado lo más probable es que la persona que me le había hurtado ya ni siquiera estaba dentro del Mall y luego que mejor se fuera a cuidar su auto para que no se lo vayan a robar. Les preguntó si la podían comunicar con la seguridad al Centro Comercial, pero la respuesta fue negativa. Ante esto, se dirigió al estacionamiento, dejando a su madre junto al vehículo, mientras buscaba a un guardia, el que le facilitó un teléfono para comunicarse con Carabineros, quienes se demoraron alrededor de una hora en llegar. Posteriormente llamó a su marido, quien concurrió a socorrerla. Antes de retirarse, presentó un reclamo formal en la tienda de Falabella.

A fojas 24, rola acta de notificación por cédula de querrela y demanda civil a FALABELLA RETAIL S.A. por medio de su representante JUAN ALMENDRAS.

A fojas 26 y 27, rola copia de mandato judicial conferido por FALABELLA RETAIL S.A. al abogado ROBERTO SEPÚLVEDA NÚÑEZ.

A fojas 36 a 57, rolan documentos presentados por la parte de YUSTA ESPINOSA.

A fojas 58, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte querellante y demandante de YUSTA ESPINOSA representada por el abogado MANUEL VERGARA ESPARTA, y de la parte querellada y demandada de FALABELLA RETAIL S.A. representada por EDUARDO MADARIAGA CASTRO. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 58 a 61, rola prueba testimonial rendida por la parte de YUSTA ESPINOSA.

A fojas 87 a 89, rola parte policial remitido por 36ª Comisaría de Carabineros de La Florida.

A fojas 95, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que la parte de YUSTA ESPINOSA deduce querella y demanda civil a fojas 10 en contra de FALABELLA RETAIL S.A. por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 09 de enero de 2015 fue víctima de un hurto en el local de Falabella ubicado en Mall Plaza Vespucio, no siendo auxiliada ni atendida por ningún empleado de la denunciada, considerando que con ello se infringieron los artículos 3 letra b), 12, 23 y 29 de la Ley 19.496.

2º) Que la parte querellada y demandada contesta a fojas 28, solicitando el rechazo de la querella y demanda civil, señalando que la querellante no ha aportado ningún antecedente que permita acreditar la ocurrencia del delito del que fue víctima. Además, tampoco acredita que en el interior de su bolso llevara especies valuadas en la suma de \$693.000.-, ni ha aportado elementos que permitan afirmar la existencia de perjuicios extrapatrimoniales.

3º) Para acreditar sus dichos la parte de YUSTA ESPINOSA presentó en parte de prueba los siguientes documentos: fotografías de voucher de estacionamiento a fojas 1 y 2, fotografía de formulario de sugerencias a fojas 3 y 4, fotografía de cartel a fojas 5, fotografía de reclamo ante el SERNAC a fojas 6, fotografías de estacionamiento a fojas 7 a 9, copia de boleta a fojas 36 y 37, copia de carta enviada por SERNAC a YUSTA ESPINOSA a fojas 38, certificado de inscripción y anotaciones vigentes de vehículo patente CWBG-22 a fojas 39 a 42, certificado de nacimiento de YUSTA ESPINOSA a fojas 43, certificado de nacimiento de la menor NOELIA VERGARA YUSTA a fojas 44, copia de boleta de Vespucio Sur a fojas 45, copia de duplicado de licencia de conducir y de cédula de identidad a fojas 46, copia de cédula de identidad de YUSTA ESPINOSA a fojas 47, impresión página web de Falabella a fojas 48, contrato de Entel a fojas 49 a 53, documentos emitidos por el Banco Estado a fojas 54 a 56, e impresión de página web Facebook a fojas 57.

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

fojas referente y oculto 98

4º) Que la tacha deducida a fojas 59 será rechazada por cuanto a juicio de este sentenciador resulta pertinente considerar el testimonio de PATRICIA ESPINOSA GONZÁLEZ, quien acompañaba a YUSTA ESPINOSA el día de los hechos denunciados.

5º) Que la parte de YUSTA ESPINOSA presentó en parte de prueba la declaración de una testigo, PATRICIA ELENA ESPINOSA GONZALEZ a fojas 58, quien señala haber concurrido a la tienda Falabella junto a la querellante y su hija, donde compraron unos juguetes para ella en la sección juguetería del local. Una vez elegidos los artículos, fueron a la caja para pagar, ella tenía el coche, en cuyo canasto inferior estaba el bolso con las cosas de la menor y de la querellante: billetera, documentos y llaves del auto, documentos personales de YUSTA ESPINOSA, pañales, mamadera, comida, mudas de ropa. Una vez hecho el pago, salieron de la tienda para mudar a la menor, momento en el que se percata que no estaba el bolso, por lo que volvieron a la tienda, ubicaron a un guardia, quien les señaló que lo único que podía hacer era mandarlas a bloquear el carnet de identidad y la tarjeta Falabella. Luego de hacer dicho trámite, solicitaron la exhibición de los videos de seguridad, siendo enviados a una oficina en los pisos superiores, donde les mostraron varios minutos las cámaras hasta que detectaron a una señora que "estaba muy oblicua a mí", incluso la señorita que mostró las cámaras dijo "esa señora es", para luego decirles que ya no había nada que hacer, pues lo más probable es que esta señora se hubiera cambiado de ropa y que ya hubiera salido. Posteriormente, hablaron con un guardia por cuanto temieron que el auto fuera robado, atendido que las llaves se encontraban en el bolso hurtado, quien les señaló que debían encontrar otro guardia para que le hiciera punto fijo al vehículo, el que encontraron después de mucho buscar. Luego llamaron a sus respectivos maridos, y cuando llegaron, recién pudo ir a comprarle pañales, comida y ropa a la menor. Agrega que hubo poca ayuda de parte de la tienda, atendida las circunstancias, toda vez que estaban con una menor. La ayuda que obtuvieron fue forzada puesto que ellas tuvieron que realizar las gestiones que debían ser hechas.

6º) Que se encuentra agregado a autos a fojas 87 a 89 copia de parte denuncia efectuada por YUSTA ESPINOSA ante Carabineros.

7º) Que se encuentra acreditado mediante querella infraccional a fojas 10, testimonio a fojas 58 a 61, y parte policial de fojas 87, el hurto del bolso del que fue víctima YUSTA ESPINOSA al interior de la tienda Falabella ubicada en el Mall Plaza Vespucio, lugar en el hizo compras como consta en boleta acompañada a fojas 36 y 37.

8º) Que asimismo, se encuentra acreditado mediante testimonio prestado a fojas 58 que FALABELLA RETAIL S.A prestó una deficiente atención a la querellante, quien no obstante solicitar la ayuda del personal de seguridad de la tienda, solo obtuvo directrices mínimas de prevención solo respecto de los documentos relacionados con la tienda, pero no se le brindó colaboración para comunicarse con el personal de seguridad del Centro Comercial ni con Carabineros, debiendo, la querellante, por sus propios medios, obtener ayuda para cuidar el

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

vehículo, cuyas llaves estaban dentro del bolso hurtado, y llamar a Carabineros (considerando que su celular también fue hurtado).

9º) Que el artículo 3 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes y servicio (...)".

10º) Que la obligación del proveedor no solo se refiere a prevenir las conductas ilícitas, como la sufrida por YUSTA ESPINOSA, sino también a minimizar las consecuencias a las que puede verse expuesto el consumidor, otorgándole la ayuda necesaria para perseguir al delincuente, llamando a Carabineros y, en este caso, al personal de seguridad del Centro Comercial para evitar el robo del vehículo conducido por la querellante, cuyas llaves, como se ha señalado, iban dentro del bolso hurtado junto al voucher de estacionamiento, y que se encontraba en el aparcamiento del Mall.

11º) Que la querellada no cumplió con esta obligación, ignorando, además, que la querellante estaba acompañada por su hija, una menor de 1 año y 6 meses, lo que implica la necesidad de una mayor asistencia en estas circunstancias.

12º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que FALABELLA RETAIL S.A. cometió infracción al artículo 3 d) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será sancionada de acuerdo al artículo 24 de la Ley referida.

13º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de FALABELLA RETAIL S.A. y los daños provocados a YUSTA ESPINOSA, la demanda civil de fojas 10 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

14º) Que respecto de los daños materiales, de conformidad a documentos acompañados a fojas 48 a 53, éstos se regulan prudencialmente en la suma de \$189.989 (ciento ochenta y nueve mil novecientos ochenta y nueve pesos).-

15º) Que el daño moral, en este caso, se justifica por la angustia y preocupación sufrida por la actora, quien siendo víctima del hurto de sus artículos personales no fue auxiliada ni asistida por el personal de seguridad de la tienda, temiendo verse expuesta a un hurto mayor: su vehículo, lo que resulta más estresante si consideramos que era acompañada por una menor de 1 año. Este rubro se avalúa en la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos).-

16º) Que ambas cantidades deberán ser reajustadas de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengarán intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

fojas noventa y nueve 99

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

fojas cien

F 100

Por estas consideraciones y, teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y artículos 3 d), 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar a querrela de fojas 6 y, en consecuencia, se condena a FALABELLA RETAIL S.A., representada por JUAN ALMENDRAS, a pagar una multa a beneficio fiscal de 5 (cinco) U.T.M., por infracción al artículo 3 d) de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante legal de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

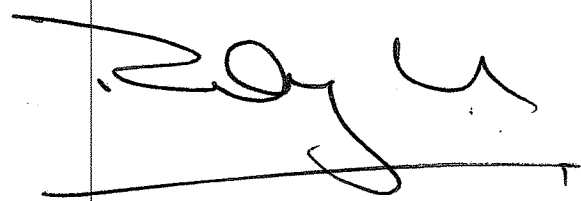
EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 10, solo en cuanto se condena a FALABELLA RETAIL S.A. a pagar a DANIELA ANDREA YUSTA ESPINOSA o a quien sus derechos representen, la suma de \$489.989 (cuatrocientos ochenta mil novecientos ochenta y nueve mil pesos)-, con los intereses y reajustes calculados en la forma contemplada en el considerando 16º del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 16.975-2.015--2.015/K.M.



Dictada por don **RICARDO OYARZUN URZUA**, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

