

REGISTRO DE SENTENCIAS

29 DIC. 2014

REGION DE LA ARAUCANIA



Temuco, veintinueve de octubre de 2014 mil quince.

VISTOS.-

A fojas 1 y ss., corre querrella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **ROBERTO FUENTES FERNÁNDEZ**, abogado, Rut 7.295.754-7, con domicilio en Temuco calle Antonio Varas N° 979, en representación de doña **LUCIA SANTANA LÓPEZ**, dueña de casa, Rut: 5.377.822-4, con domicilio Providencia, Santiago, calle Latadía N° 5700, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, Rol Único Tributario. 94.226.000-8, representado legalmente por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, ambos domiciliados en Temuco, Avenida Alemania N° 0617, piso 4°.

A fojas 40 y ss., doña **PAMELA CANCINO REYES**, abogada, domiciliado en Temuco, calle Antonio Varas N° 683 oficina 1203, en representación de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, viene en contestar la querrella infraccional y demanda civil interpuesta en contra de su representado.

A fojas 66 y ss., corre audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su abogado don **ROBERTO FUENTES FERNÁNDEZ** y la parte querellada y demandada civil representada por su apoderada doña **PAMELA CANCINO REYES**.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.-Que a fojas 1 y ss., don **ROBERTO FUENTES FERNÁNDEZ**, abogado, en representación de **LUCIA SANTANA LÓPEZ**, deduce querrella infraccional en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A. (PORTAL TEMUCO)**, representado por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, todos ya individualizados, fundado en infringir la Ley N° 19.496, por los hechos que se pasan a exponer: En el mes de octubre de 2014 la querellante, junto a su marido, don Aziz Allel Yamel, hicieron un viaje a la ciudad de Temuco para visitar a su hija Lorena Paz Allel Santana; que junto a su familia, se trasladó desde Santiago para domiciliarse en la parcela N° 3, faja 88000, camino Huichahue y, a su hermana doña Bacilia Santana López, de edad muy avanzada que vive en Temuco; que el día 16 de octubre de 2014, siendo aproximadamente las 17:00 horas, se dirigió junto a su familia a realizar algunas compras al Centro Comercial **MALL PORTAL TEMUCO**; que efectuadas diversas compras en distintas Tiendas y en el Supermercado Jumbo, compras que pueden ser verificadas mediante las correspondientes boletas electrónicas; aproximadamente a las 18:30 horas se trasladaron al vehículo en que se transportaban de propiedad de don **Raúl Efraín Vio Boisset**, yerno de la querellante, y que corresponde a una camioneta marca Nissan, modelo Terrano doble cabina X Turbo 2.5, patente DJYC-81-6. Dice que grande fue la sorpresa al llegar al lugar y ver que la

noventa y siete

97 -



chapa de la puerta delantera, costado derecho estaba rota, la puerta forzada y el bolso que habían dejado en su interior, había desaparecido; que en ese instante se acercó un guardia quien llamó al que estaba de turno y les señaló que el centro comercial no era responsable del robo de las especies que se encontraban al interior de los vehículos allí estacionados. Se advierte por la parte querellante que el vehículo quedó cerrado, el bolso detrás de los asientos traseros, y que la camioneta tiene vidrios oscuros tintineados. Que, luego, al ver que no existió explicación alguna por parte del centro Comercial, decidieron llamar a Carabineros lo que originó el parte de denuncia N° 07163 que se acompaña, denuncia realizada por doña Lucia Santana, que, a su turno, dio origen a una investigación RUC N° 1401007494-1. Dice que debido al incidente, debió permanecer más días de los presupuestados en la ciudad, agregando que como el vehículo es destinado al trabajo, no pudo ser reparado íntegramente, por lo que solo se cambió la chapa. La querellante infraccional tuvo que incurrir en una serie de gastos que no tenía previstos, lo que provocó un empobrecimiento en su patrimonio, y sobre todo un gran daño emocional, ya que además del ultraje que significa perder especies personales, algunas de ellas, lo que es lo más grave, tenían un gran valor sentimental para la afectada. A lo anterior se suma que personal del MALL PORTAL TEMUCO, le informó que no se hacen responsables del robo, ni de los daños al vehículo. En cuanto a la calificación jurídica de los hechos: estos hechos según la querellante constituyen infracción a la Ley N° 19.496, específicamente a los artículos 3 letra 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; Artículo 3 letra e), La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. Artículo 15 Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. Finalmente se cita el Artículo 23, que dispone que ~~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 calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. De esta manera, en mérito de lo expuesto solicita tener por interpuesta querrela infraccional a la normas de la ley de Protección a los Derechos de los Consumidores ley N° 19.496, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTER S.A.** representado por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER.**

2.-Que a fojas 40 y ss., doña PAMELA CANCINO REYES, abogada, en representación de **CENCOSUD SHOPPING CENTER**

noventa y ocho -98-



S.A. representado por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, ya individualizados en autos, contesta la querella interpuesta en contra de su representado, solicitando se rechace la querella infraccional en todas sus partes con expresa y ejemplificadora condena en costas. Se dice al denunciado y demandado civil no le consta en forma alguna que la denuncia infraccional de autos haya contado efectivamente con todas y cada una de las especies mencionadas en su denuncia infraccional y demanda civil el día de los hechos, como tampoco la comisión de algún delito; que la Ley Nº 19.496 impone un cuidado mínimo al consumidor "deber de evitar riesgos que le pueda afectar. También se alega la Inexistencia de infracción a la Ley Nº 19.496 por parte de CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A. la parte querellada y demandada civil reitera categóricamente que la imputación realizada por la actora de autos en su contra no tiene ningún asidero jurídico, ya que ni siquiera ha acreditado la existencia de la totalidad de las especies mencionadas al interior del vehículo, ni su supuesta propiedad; asimismo, alega la denunciada que tampoco le consta que el vehículo que se indica se encontraba en buen estado el día de los hechos, y por último, a la querellada no le consta que el referido vehículo es de propiedad de la actora. También se dice que los estacionamientos anexos al establecimiento de su representado efectivamente cuentan con las medidas de seguridad para sus bienes y público concurrente, siendo más eficiente incluso que lo que el legislador les impone; finalmente se insiste que en ese caso, existe un absoluto incumplimiento al deber de cuidado exigido en el artículo 3 por parte de la denunciante infraccional de autos. Que en cuanto a la supuesta infracción al artículo 23, en primer término, la citada norma exige que el proveedor haya actuado con negligencia, no existiendo en el caso de autos elementos probatorios alguno que permita atribuir a Cencosud Shopping Center S.A, un descuido en las funciones que le son propias, cual es la venta de bienes de consumo. Por su parte y en caso de acreditarse el supuesto robo de las especies que se indica, se sostiene que tampoco puede estimarse que exista una infracción al artículo 23 de la Ley Nº 19.496, puesto que no puede exigirse a un acreedor que asuma las contingencias que se deriven de un supuesto robo, hurto o extravío de un producto, cuando la propia denunciante tampoco ha tomado los resguardos necesarios para evitar el mismo. Se sostiene que respecto al hecho ilícito en especial, que si se estimara que su representada es responsable por la comisión de un hecho ilícito cometido por terceras personas respecto de las cuales la parte denunciada ningún tipo de responsabilidad civil tiene, , por cuanto se le atribuye una negligencia en las medidas de seguridad por el solo hecho de la supuesta comisión de un ilícito por parte de un tercero como si al respecto existiera una responsabilidad objetiva de Cencosud Shopping Center S.A. Se hace presente que el legislador ha establecido casos precisos en los cuales se puede encontrar una responsabilidad objetiva debidamente tipificada en la ley, como

noventa y nueve



aquella del artículo 43 de la Ley N° 19.496, dentro de los cuales no se encuentra, el artículo 23 del cuerpo legal ya citado. Así se sostiene que no es posible imponer una responsabilidad objetiva; 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. Que de lo dispuesto en los artículos 1º, inciso final y 101, inciso 2º de la Constitución Política de la República, fluye claramente que es deber del estado dar protección a la población, para lo cual las denominadas fuerzas de orden y seguridad pública, cuya expresión más visible es Carabineros de Chile, solicitando en definitiva tener por contestada la denuncia infraccional interpuesta en contra de su representado y se disponga el rechazo en todas sus partes la citada renuncia infraccional, con expresa y ejemplificadora condena en costas.

3.- Que la parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 12 de autos, copia del parte denuncia N° 07163, efectuado por la Señora Lucía Santana López, por robo de especies; **b)** a fojas 14 formulario de registro N° 0034243 del 16 de octubre de 2014, del Ministerio Público; **c)** a fojas 15 copia de declaración jurada de preexistencia de especies sustraídas; **d)** a fojas 16 copia de acta de fuerza en las cosas de fecha 16 de octubre de 2014; **e)** a fojas 17 certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados, del vehículo patente DJYC-81; **f)** a fojas 19 certificado de nacimiento de Lorena Paz Seguel Santana; **g)** a fojas 30, boleta de venta N° 000383198732, emitida por Cencosud Retail, por la suma de \$27.560, a las 18: 18, del día 16 de octubre de 2014; **h)** a fojas 31, boleta de venta N° 000383198733 emitida por Cencosud Retail, por la suma de \$1.479, a la 18:21 horas, del día 16 de octubre de 2014.

4.- La parte querellada y demandada civil rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 56 vuelta y 57, Copia de fallo dictado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de San Miguel, ingreso N° 1257-2012, y el rechazo del Recurso de Queja intentado por el Servicio Nacional del Consumidor, dictado por la Corte Suprema en ingreso N° 9646-2012; **b)** a fojas 55 y 56, Copia de fallo dictado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de San Miguel, ingreso N° 1325-2012, que confirma la sentencia absolutoria dictada por el Juzgado de Policía Local, de la Cisterna, en causa rol N° 33.324-2012; **c)** a fojas 59 vuelta y ss., copia de fallo pronunciado por el Tercer Juzgado de Policía Local de La Florida, en la causa rol N° 76.667-2011, y la resolución de confirmación, por parte de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, ingreso corte N° 2.115-2013.

5.-Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 67 de doña



Cien

100 -

GLADYS MYRIAM ELENA FUENTES FERNÁNDEZ, C.N.I. N°

7.269.743-K, 54 años, casada, estudios superiores, dueña de casa, domiciliada en Cunco, Faja 8.000 Sur, quien previamente juramentada expone que los hechos ocurrieron el 16 de octubre, Lucía estaba acá en Temuco, se habían estacionado en el Portal, hicieron distintas compras dentro del Mall, estuvieron como 1 hora y media, y cuando volvieron al estacionamiento se dieron cuenta que les habían abierto la camioneta, y les habían sustraído distintas cosas, especies que estaban adentro, dentro de las cosas que para ella eran más valiosas, no sólo por el dinero, sino porque lo había traído de Siria, era un collar de perlas, andaba con una cajita que la usaba de polvera, es una antigüedad, le robaron la chaqueta de cuero, con puños y con cuello de piel, la cámara de fotos, la chequera, estaban las parcas, y el bolso de ella con todas sus cosas, donde había otras joyas menores y su ropa. Todo esto lo sabe porque ella se lo comentó. Ella estaba súper afectada, andaba de visita acá, esto fue una situación emocional muy fuerte, porque ella además estaba pasando una situación muy complicada con una hermana. Las cosas que nombré primero fueron cosas muy valiosas, lo que la tiene muy triste, nosotros somos clientes del Jumbo, de Santiago y ahora que vivo acá, nunca hemos tenido un problema de estos, para ella eso también es fuerte emocionalmente. **Contrainterrogada la**

testigo: R. por los relatos del esposo de Lucía, el señor Aziz Allel Yamal, el relato de Lucía, el relato de Lorena Allel y el relato de los dos nietos de Lucía, le constan los hechos sobre los que depone; **R.** que fue Lucía la que compró a la que pertenecía la chequera sustraída; que el vehículo se encontraba estacionado en el subterráneo del Mall portal; y que **conoce el vehículo** desde que lo compraron. Es una camioneta roja, doble cabina, que tiene una barra antivuelco, no recuerda la patente, cree que es Nissan; agregando que la chapa la tuvieron que cambiar, y abollaron parte de la lata, y eso lo vi hace una semana. Los vidrios son oscuros. **Seguidamente, a fojas 68, comparece don RAÚL EFRAÍN VIO BIOSSET, C.N.I.**

N° 9.078.452-8, 52 años, casado, estudios universitarios, independiente, domiciliado en Cunco, faja 8.000, lote 3, Huichahue, quien previamente juramentado expone que es yerno de doña Lucía, ella estaba en su casa alojada, iba donde su hermana, a Temuco, ellos la trajeron con todas sus cosas, su maleta, y pasaron a comprar al jumbo del portal de Avenida Alemania, la maleta de ella quedó en el suelo del asiento de atrás de la camioneta con vidrios polarizados, que no se ve, **la camioneta es suya, tiene alarma, y la dejó en el estacionamiento del Mall "subterráneo",** en el Mall estuvieron poco rato, habrá sido media hora aproximadamente, y cuando volvieron habían roto la chapa del lado derecho, la sacaron, se la llevaron, quedó el orificio, y se robaron las parcas de sus hijos, dos parcas de marca, y la maleta de la señora Lucía; que llamaron al guardia que llegó en bicicleta del Mall del jumbo y les dijo que no había visto nada y les dio a entender que eran comunes estos robos,





llamaron a un jefe del guardia y este les dijo que el jumbo no respondía, luego llamaron a Carabineros y dejaron la constancia. Las cosas que tenía su suegra en la maleta fue la cámara fotográfica que lamenta haber perdido, la chaqueta de cuero, tenía también un collar de perlas que trajo de Siria, también lamentaba una cajita que era para colocarse polvo, la chequera, tuvieron que darle orden de no pago a los cheques por teléfono al banco BCI, eso es lo que recuerdo y toda su ropa y lo más perjudicial era que iba donde su hermana, no se quedó con nada, solamente con lo puesto, tuvo que comprar cosas y todo lo que perdió. Son clientes frecuentes del Jumbo, tienen la tarjeta jumbo, lamentan que el jumbo no les dé las garantías de seguridad en los estacionamientos cuando va a comprar. La parte anímica de su suegra quedó muy depresiva, desanimada, porque perdió toda su ropa que más apreciaba. Existen fotografías del daño del vehículo, y las puede poner a disposición del Tribunal si este se las requiere, las tiene en el celular. La chapa la reparó él, porque es el dueño de la camioneta, la mandó a reparar, salió \$15.000, la puerta quedó con el orificio porque no tenía más plata.

Repreguntado el testigo indica que la señora Lucía con su esposo viajaron a Siria, ella se trajo un collar de perlas valiosísimo, muy caro, de \$2.000.000, por lo menos, dice, debe costar eso, y también tenía ella de recuerdo una cajita para que las mujeres se polvorean, no recuerdo el material, pero tenía un valor sentimental, recuerdo de su madre, una cámara fotográfica con todas las fotos de recuerdo que se habían sacado durante la estadía. Y también se había comprado ropa nueva con su esposo, y cree que es lo que más lamenta.

Seguidamente a fojas 69 y ss. comparece doña **LORENA PAZ ALLEL SANTANA**, C.N.I. N° 10.068.860-3, 45 años, casada, estudios universitarios, dueña de casa, domiciliada en Cunco, Faja 8.000, camino a Huichahue, lote 3, quien previamente juramentada expone que es hija de doña Lucía, un día viernes 16 de octubre, venían con sus papás en la camioneta, desde Cunco, y decidieron ir al Portal Temuco y ahí estacionaron el auto, su papá se quedó en el auto, y después fueron a comprar algunas cosas, estuvieron aproximadamente unas dos horas; le parece que su papá en algún minuto entró al baño, y al momento de volver se encontraron con él, no recuerda dónde, pero debe haber sido en la entrada del Mall, y ahí volvieron todos juntos a la camioneta, y se percataron con que algunas cosas de la camioneta habían desaparecido, entre ellas el bolso de su mamá, cosa que les afectó bastante porque estaban en su casa y ella venía a Temuco a la casa de una tía que estaba enferma, de una hermana de ella, se quedó sin su bolso, tenía varias cosas de valor en el bolso. Continúa diciendo que llamaron a guardia que andaba por ahí, el guardia llamó a su jefe o supervisor, ahí empezaron a anotar los datos, de lo que había ocurrido, tomaron fotografías, después se retiraron. Una de las cosas más importante era un collar de perlas de su mamá, en realidad la mayoría de las cosas eran de ella, lo otro era una reliquia, que era como una polvera

ciento dos

-102-



de su abuelita, de su mamá, que tenía valor sentimental, y como era antigüedad también era valiosa; también una chaqueta de cuero negra, la chequera que hacía poco la había sacado porque estaba llena de cheques, tuvo que dar una orden de no pago, la cámara fotográfica, aparte de eso habían dos chaqueta de sus hijos fuera del bolso, parcas buenas, esto trajo un perjuicio más o menos importante a su mamá principalmente porque ella venía a la casa de su hermana a cuidarla y se quedó sin nada para estar esos días aquí, sin sus cosas personales y ropa y muy nerviosa además; que los guardias dijeron que la empresa no se hace responsable, pero igual se espera, según dice. Su mamá quedó bastante vulnerable, sensible esos días, no fue de gran ayuda a su tía, teniendo que viajar de Cunco a asistirla, se sentía muy mal de hecho. Responde que su papá no bajó con ellos, se quedó dentro del auto, sentado atrás, volvieron a la entrada del Mall, con su mamá, en la entrada que da a Avenida Alemania, y se encontraron con su papá; que no les llamó la atención que hubiese salido del vehículo, y que está segura que fue para ir al baño, [ella iba de copiloto]; que cuando se acercaron al vehículo se dio cuenta que la chapa del copiloto estaba rota, según lo que su papá relata estuvo fuera del vehículo unos diez o quince minutos. Repreguntada la testigo dice que entre las cosas sustraídas, el collar de perlas, por el valor económico, y también ella cree que sentimental, ya que tenía muchos años de que se lo habían regalado, y eso debe costar alrededor de \$1.000.000 fue una gran pérdida; lo otro que mencionaba mucho era la polvera, por el valor sentimental, pero a pesar de eso igual tiene un costo porque es una antigüedad, eso era lo que ella más mencionaba.

6.- Que a fojas 74 de autos, comparece don CLAUDIO ESTEBAN PEDREROS MOYA, 28 años, casado, encargado de turno de seguridad, cédula nacional de identidad número 16.376.956-5, domiciliado en Barros Arana N°205 Departamento 106, Edificio Lautaro, quien señala: que el día 16 de octubre de 2014, el estaba encargado del turno de seguridad tarde. Concurrió al lugar ya que lo llamó el guardia del sector, indicando que había una cliente en el centro comercial la cual señalaba que le habían forzado la chapa de su vehículo, cuando se presentó al lugar se percató que se trataba de una camioneta doble cabina Nissan Terrano, la cual tenía la chapa del conductor forzada, quedando sólo el orificio de la chapa, ya que la chapa se fue hacia adentro. Esto fue en el sector calle A1, a un par de metros del la salida a calle Francia, nivel -1.-; la cliente indicaba que en los asientos traseros mantenía una maleta de viaje que contenía diversas especies, como ropa y otros objetos, ofrecieron a la cliente llamar a Carabineros, los llamaron bajo el nombre de la señora, para que esta efectuara la denuncia directamente. Fue el cliente y su grupo familiar quienes se dieron cuenta del robo, ellos se acercaron al guardia del sector quien le avisó a él. En ese sector son dos guardias, estos se divide por sector; del sector A1 a A3; que es donde se encontraba la camioneta está custodiado por un guardia y

ciento tres - 103 -



la otra parte del sector de la calle A4 -A6, por otro guardia. La cantidad total del turno de la tarde es de 8 guardias para el nivel -1, para un total de 1.119 estacionamientos, el sector menos 1 se divide en 3 sectores, que son Francia, Italia e Inglaterra y estos a su vez se subdividen en 2, en el caso de Francia donde se encontraba la camioneta se divide en A1-A3 y A4 A 46. Indica que cuando llegó Carabineros la señora hizo la denuncia, el jefe de guardia se quedó en el lugar hasta que se retiró Carabineros. Como diligencias ese día se revisaron las cámaras de los accesos, ya que en el lugar mismo del los hechos no existen cámaras, y revisaron los alrededores si existía algo anómalo, no se encontró nada, al revisar las cámaras. Comúnmente cuando ocurren estos hechos dice que ellos se presentan al lugar, vemos la situación dependiendo de que se trate el tema; agregando que las políticas de la administración es que no se responde ante este tipo de hechos. Pero orientan al cliente, a la consumidora en estos casos, cuales son los pasos a seguir. Quiere agregar, que han realizado campañas que van dirigidas al cliente, la cual se llama "auto seguro", que tiene como fin incentivar a los clientes a tomar otro tipo de medios de seguridad, aparte del uso de las alarmas, como por ejemplo traba volantes y evitar dejar cosas como celulares, cámaras fotográficas, como muestra el volante que exhibo y acompaño. Esta campaña se inició hace dos años y medio aproximadamente, la cual sigue vigente. También quiero acompañar una factura, donde se muestra los gastos generados por concepto de seguridad, especialmente gastos en personal de Guardias de Seguridad. El Registro de cámaras se revisó y no se encontró nada con respecto a los hechos, no se puso a disposición de Carabineros, ya que estos señalaron que no era necesario. El registro de este hecho, por fecha ya esta borrado, ya que este es un sistema que funciona automáticamente, va borrando cada 1 mes y medio aproximadamente. Cuando hay algún hecho que si lo capta la imagen se respaldan. En este caso no se respaldó porque no se encontró nada. El procedimiento consta en rondas constante que realizan los guardias, tanto por las calles, como por los calzos del estacionamientos, ósea entremedio de los vehículo, zigzagado, esto lo realizan a pie o en bicicleta, un guardia por sector. En las calles de estacionamiento no se encuentran cámaras de vigilancia, sólo en los accesos y salidas. A su juicio, por la experiencia que tiene, no se puede advertir un hecho de este tipo, es complicadísimo, porque las sospechas en Chile no existen, y les ha ocurrido que existen denuncias similares de clientes, que luego de haber realizado las diligencias y las averiguaciones, se encuentran que estos no ocurrieron en el estacionamiento, ocurren en otros lugares fuera del centro comercial. En cuanto a las fotografías exhibidas puede decir que son del momento de la denuncia del robo de la maleta desde dentro de la camioneta y se puede ver en dos fotografías, una de fojas 63 y otra de fojas 65. Es todo cuanto puedo declarar.



ciento cuatros 101



7.-Que a fojas 69 de autos comparece doña LUCÍA LÓPEZ SANTANA, 71 años, casada, dueña de casa, estudios Universitarios, cédula nacional de identidad número 5.377.822-4, domiciliada en Las Condes, calle Latadía N°5700, quien señala: el día 16 de octubre de 2014, en circunstancias que regresaba a Santiago, ya que había venido a visitar a su hija que vive en el campo, antes de irse pasaron al Jumbo, fueron en vehículo por lo que traían todas sus cosas de viaje en el vehículo. Dejaron la camioneta estacionada en el estacionamiento, no recuerda el lugar específico. Su marido se quedó en la camioneta mientras ellos iban a comparar. Cuando volvieron su marido no estaba en ese momento, ya que fue al baño. Ella se acercó a la camioneta, su marido que venía acercándose abre desde lejos la camioneta, se acercó a la parte trasera, abrió la puerta, se acerca con la intención de correr el bolso que había dejado en esa parte, al comenzar a cercarse se percató que no está, y grito "el bolso, el bolso no está", su marido le dice "pero ahí quedó"; que inmediatamente se acercó el guardia, no recuerda bien, pero cree que venía uno en bicicleta y el otro caminando, pero se acercaron dos y le preguntan qué pasó. Les señaló que tenía su bolso en la parte trasera de la camioneta y que ya no estaba. Los guardias o su marido no recuerda bien, dan una vuelta por la camioneta y se percatan que la chapa de la camioneta estaba rota. Ya que efectivamente las cosas no estaban; uno de los guardias le pregunta, si llama a Carabineros, no recuerdo si fue él o su yerno, es que en esos momentos uno se bloquea, según explica, pero fueron muy amables los del Jumbo. Los Carabineros llegaron bien rápido y realizó la denuncia. Con la denuncia que se hizo no se qué pasó, nunca la llamaron de nada, porque le dijeron si encontraban algo le avisarían. Las cosas sustraídas fueron, ropa que traía, era época de octubre, por lo que traía ropa para la lluvia, una chaqueta de cuero, la que había comprado para venir hacia acá, que algunas no usó. Dentro de las cosas, traía un collar que había adquirido en Siria, un collar muy valioso y además la chaqueta de cuero, y algo muy sentimental una talquera rosadita, que a lo mejor para los demás no tiene valor, pero para ella sí. Andaba con estas cosas valiosas porque era el cumpleaños de su hija, las usa bastante, para quien van a quedar. Y las traía en la camioneta porque ya se volvían a Santiago, tenían que ir a tomar el bus para Santiago en la noche, y venían desde el campo. Ella fue la primera que se dio cuenta del robo. No alcanzó a dar aviso a los guardias, ya que apenas este vio su movimiento y escuchó su grito, se acercaron de inmediato, preguntándole si había algún problema, llegaron dos Guardias. Producto del robo, se tuvo que quedar acá en Temuco, en la casa de su hermana, para bloquear las tarjetas. Cuando estaba en casa de su hermana se dio cuenta que al querer vestirse, querer cepillarme los dientes, no tenía nada, quedó con lo puesto, se sentía muy mal, al darse cuenta de por lo que estaba pasando, comenzó a recordar todas las cosas que traía.

Ciento cinco - 105 -

Hubiese preferido que esto le pasara en mi casa, se hubiese sentido más protegida.-

8.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se ha intentado una acción infraccional en **representación de doña LUCÍA SANTANA LÓPEZ**, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, proveedor a quien se atribuye vulneración a la ley 19.496, en razón de la sustracción por parte de terceros de especies de dominio de la querellante, desde el interior de una camioneta que estaba estacionada en la aparcamiento destinado para tal efecto por el centro comercial. Se aduce que el robo, del que se hizo la denuncia pertinente, fue resultado de la infracción a las normas de seguridad que el proveedor debe cumplir, para ofrecer un ciclo de compras seguro a quienes concurren al centro comercial. Estima la parte querellante que el hecho de haberse robado las especies de su dominio desde la camioneta, supone que el Mall incumplió de manera negligente con las prestaciones a que se encontraba obligado, configurándose infracción al artículo 23, en relación al artículo 3 letra c) de la ley. También se alega infracción al artículo 15, artículo que regula aspectos diversos a los delitos contra la propiedad y que es aplicable a los sistemas de seguridad, en el ejercicio de sus funciones.

La parte querellada niega su responsabilidad, señalando que no le consta que el ilícito se haya desplegado de la manera que se señala por la parte querellante, y que no le asiste responsabilidad por provenir de actos de terceros. Por último, también se aduce que sostener lo contrario importaría la consagración de un tipo de responsabilidad objetiva, que no contempla la ley. Solicita se niegue lugar a la acción infraccional y civil, respectivas.

9.- Que para resolver el asunto, debemos partir por indicar que, contrariamente a lo que sostiene la defensa, la responsabilidad de los proveedores por ilícitos cometidos en los estacionamientos que mantiene para acceder a sus locales de venta, se encuentra asentada en la Jurisprudencia. Se entiende que los citados aparcamientos forman parte de la oferta de los bienes y servicios y que, por lo mismo, se trata de una prestación complementaria al giro, en la que debe cumplir con las obligaciones que establece la ley, entre las que está el derecho a la seguridad en el consumo que se hace valer por la querellante.

10.- No obstante lo indicado, y siguiendo con esa línea de análisis, para que se den los supuestos de la citada responsabilidad, menester es que quien invoca la misma haya realizado el acto que le da origen, cual es, el uso de un estacionamiento en el establecimiento comercial. Solo a partir de ese acto de consumo, a lo que se debe sumar la acreditación de que en virtud de él se sufrió un ilícito por fallas en el sistema de seguridad en el vehículo



ciento ses



estacionado, puede configurarse la infracción al artículo 23 de la ley del ramo.

11.- Como aparece de autos, tanto el mérito de la querella, como de la prueba rendida por la actora, especialmente la testimonial, no fue la querellante quien efectuó el acto de consumo que permite aplicar el estatuto jurídico que se enarbola en este caso. En efecto, declara a fojas 68 **don RAÚL FRAÍN VIO BIOSSET**, quien dice ser el yerno de doña Lucía, que la **camioneta es suya, tiene alarma, y que la dejó en el estacionamiento del Mall subterráneo**. Que la maleta de la querellante quedó en el suelo del asiento de atrás de su camioneta, la que cuenta con vidrios polarizados.

12.- Que el legitimado activo de una acción fundada en la infracción que se entablara en autos, solo puede ser quien efectuó el acto de consumo accesorio y complementario en que figura como contraparte el proveedor querellado. En la especie, la suerte de contrato de depósito necesario que el dueño y conductor de la camioneta y la querellante celebraran durante el tiempo que estuvieron en el Mall, al dejar la última especie en el vehículo del primero, no la vinculan con el querellado de la manera que se pretende, por mucho que se haya bajado a comprar, mientras la camioneta estaba estacionada.

13.- Que las conclusiones precedentes no importan privar a la actora de su **calidad de consumidora** respecto del centro comercial querellado. Ello, tanto porque efectuó compras en él, como acreditarla con la documental que refiere el motivo tercero; como porque, aun de no haberlas realizado, con solo visitarlo ha actuado como tal y debe ser tratada de ese modo.

14.- Lo que se ha zanjado en este caso, es que malamente puede pretender la querellante que por actos jurídicos de los que no fue parte, y que no han sido puestos en el debate, surjan para ella derechos y obligaciones a la luz de la normativa infringida. En efecto, las partes del contrato de servicio de estacionamiento no han debatido, por lo que el Tribunal ha quedado inhibido de pronunciarse acerca del cumplimiento de las obligaciones surgidas, y menos si hay negligencia. De otro lado, el menoscabo a que alude el artículo debe ser sufrido por el consumidor del servicio, quien no reclamó ninguno.

15.- El deber de seguridad a que se alude en la querella, fundado en los hechos que se relatan en ella, sólo es analizable desde la perspectiva del servicio de estacionamiento celebrado por quien no es parte en la causa, resultando inadmisibles fuera de dicho contexto la aplicación del artículo 23 de la ley, que señala: *"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*

ciento siete

104

calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio "

16.- La querellante y demandante sólo se vinculó con el Mall en virtud de su desplazamiento por el mismo y las compras que efectuara; actuaciones de las que no aparece una relación causal con el menoscabo que alega, por la eventual sustracción de las especies que dice eran de su dominio, desde una camioneta que no le pertenece, ni manejaba.

17.- Por último, los restantes antecedentes en nada alteran las conclusiones precedentes. Debe considerarse que la denuncia por el robo de la camioneta en que se funda la querella, que rola a fojas 12 y ss., ha sido insuficiente como prueba del ilícito en el estacionamiento del Mall. Al efecto, sólo se aportó para tal efecto la testimonial en que los deponentes son todos familiares de la víctima, tal como se infiere el motivo quinto. De otro lado, no se rindió tampoco la prueba necesaria para determinar la modalidad empleada para la perpetración del ilícito, que permita concluir la plausibilidad de que raíz de él, sólo se ocasionó el daño que acusa la querellante, y que la camioneta saliera indemne. Si bien se advierte un daño de la chapa por los mismos testigos, no se acreditó la efectividad de su ocurrencia en el Mall y características de ese daño, que es el que tipificaría el robo, de la manera en que se relató lo sucedido.

En otras palabras, no habiéndose probado y menos reclamado el daño concreto sufrido por el objeto del delito, la camioneta, resulta inabordable establecer sus repercusiones, más cuando se omitió y no se explicó tan inusual actitud del consumidor afectado.

Que de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico, la facultad punitiva exige del órgano jurisdiccional que la ejerce la convicción, más allá de toda duda razonable, de que se ha cometido un ilícito susceptible de ser sancionado, por corresponder una participación culpable a quien se le atribuye. Que la citada convicción claramente no concurre para esta sentenciadora por lo que se absolverá al proveedor querellado de la manera que se señalará.

EN CUANTO A LO CIVIL .-

18.- Que a fojas 5 de autos don **ROBERTO FUENTES - FERNÁNDEZ**, abogado, en representación de **LUCIA SANTANA LÓPEZ**, interpone demanda de indemnizaciones de perjuicios en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, representada por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, ambas partes ya individualizadas en autos, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y fundamento de derecho: en cuanto a los antecedentes de hecho se dan expresamente por reproducidos, en forma íntegra, los señalados en lo principal de esta presentación, por economía procesal y para evitar repeticiones. Ahora bien el robo de las especies de



ciento och

108

propiedad de doña Lucía Santana López, que se encontraban al interior del vehículo singularizado en la querella infraccional de lo principal y que se da en esa parte por reproducida, hecho acaecido el 16 de octubre de 2014 en el sector A1 del estacionamiento del MALL PORTAL TEMUCO, da cuenta de la culpa en que se incurrió por parte de la demandada, al haber omitido la seguridad necesaria que se le debe a cada uno de sus clientes y a los derechos de éstos. En efecto nadie deja un vehículo estacionado dentro del recinto del Mall, con la intención de que sea objeto de daños y robos, o sustraídas las especies que se encontraban en su interior, como ocurrió en este caso, de ahí que pueda en este caso aplicarse la teoría RES IPSA LOQUITUR, es decir, las cosas hablan por sí mismas. El hecho de que sufrió un robo de las especies que se encontraban al interior del vehículo en que se transportaba, hace presumir la culpa de la demandada, pues la anormalidad del suceso indica que algo funciono mal. El Mall no resguardo correctamente la seguridad de sus clientes. En suma, la conducta culpable del establecimiento demandado y de sus dependientes no merece dudas, pues se actuó apartándose de lo que debió ser una conducta diligente, esto es, resguardar efectivamente la seguridad de los vehículos estacionados dentro de su recinto, evitando el daño causado. Por lo tanto, ya sea en aplicación de la equivalencia de las condiciones o de la teoría de la causalidad, la negligencia imputable al Mall constituye causa del daño padecido por la Sra. Lucía Santana López. Dice que el Mall le debe indemnizar todos los perjuicios, tanto previstos como imprevistos, siendo procedente la indemnización del daño moral y material en conformidad al principio de reparación integral del daño.

EL DAÑO MATERIAL: El daño material consiste en los daños efectivamente causados en su patrimonio (daño emergente) y en sus ganancias o ingresos por el hecho negligente y culpable. Los daños emergentes que deberá pagar el Mall Portal Temuco demandado, son los siguientes. Objetos usados robados desde el interior de mi vehículo y su avalúo: **1)** 1 polvera baquelita rosada y tapa negra antigua (más de 60 años de antigüedad) \$60.000. **2)** 1 collar de perlas cultivadas de origen sirio \$1.000.000. **3)** Cámara fotográfica marca Canon \$ 100.000. **4)** 2 parcas de niños. **5)** 1 chaqueta de cuero con piel en cuello y mangas \$100.000. **6)** especies varias (maleta de viaje). **7)** Chequera banco BCI con 50 cheques. A lo anterior deben sumarse los siguientes casos: Ordenes de no pago de cheques \$22.827. Todo lo anterior arroja gastos ascendentes a la suma de \$ **1.632.827, un millón seis cientos dos milochos cientos veintisiete pesos.** En total, los daños materiales, por perdida de objetos y dinero que efectivamente pago doña Lucía Santana López de su patrimonio, arrojan un total de \$1.632.827, que demandan le sean pagados por el MALL Portal Temuco. **EL DAÑO MORAL:** En cuanto al daño moral que se reclama por esta demanda, debe hacerse presente que la ocurrencia del robo, por negligencia de Mall, origino un importante daño moral en la señora Lucía Santana López, y la indemnización



ciento nueve 109 -



deberá representar una satisfacción alternativa a las consecuencias nefastas, inconvenientes, tramites, aflicción, desesperación y trato displicente sufrido e inferido por el personal dependiente del Mall. El monto que se reclama por este concepto es la suma de **\$5.000.000cinco millones de pesos**, suma que considera apropiada y equitativa.

19.-Que a fojas 50 y ss. de autos doña PAMELA CANCINO REYES, abogada, ya individualizada, en representación de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, viene en contestar la demanda civil de indemnización de perjuicio, deducida por don **ROBERTO FUENTES HERNÁNDEZ**, en representación de doña Lucía Santana López, solicitando a S.S., su más absoluto rechazo, con expresa y ejemplificadora condena en costas, por no ser efectivos los hechos en que se funda, reproduciendo lo expresado al contestar la querella, solicitando el rechazo en todas sus partes de la citada demanda, con expresa condena en costas.

20.- Que conforme lo resuelto en materia de responsabilidad infraccional, en que no se acogió la acción intentada por la actora, debe negarse igualmente la acción civil deducida, desde que no se ha configurado el hecho ilícito- infraccional en que se funda. De este modo, y pese a que en esta instancia pudo hacer valer sus pretensiones como víctima por repercusión o rebote, ya que el ~~menoscabo que se reclama es consecuencia del perjuicio provocado a un~~ tercero por infracciones a la ley del consumidor, al no acreditarse estas últimas, deberá desecharse también la acción civil, como se indicará.-

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496; 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y demás pertinentes de la Ley 18.287, y 340 del Código Procesal Penal, **RESUELVO**:

1.-Que no ha lugar a la querella infraccional y demanda deducidas en representación de doña **LUCÍA SANTANA LÓPEZ**, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.** (MALL PORTAL TEMUCO);

2.- Que no se condena en costas a la querellante y demandante, por estimar tuvo motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Rol N° 232.178.-

Proveyó doña **RADY VENEGAS ROBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.-



Foja: 150 Ciento cincuenta

C.A. de Temuco

Temuco, uno de junio de dos mil diecisiete.

VISTO:

Se reproduce la parte expositiva, considerandos y citas legales, con excepción de los motivos 11°, 12°, 14°, 15°, 16°, 17°, 18°, 19° y 20° todos ellos de la sentencia dictada por el Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco doña Rady Venegas Poblete, escrita de fojas 96 a 109 de autos, de fecha 29 de octubre del año 2015.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, se ha deducido recurso de apelación, por parte del abogado **ROBERTO FUENTES FERNANDEZ**, en representación de la parte querellante y demandante civil, en contra de la sentencia dictada por doña Rady Venegas Poblete, Jueza del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco, que rechazó la querella infraccional y demanda civil deducida, en representación de doña **LUCÍA SANTANA LÓPEZ**, en contra de **CENCOSUD AHOPPING CENTERS S.A (MALL PORTAL TEMUCO)**, cuyo representante legal es don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, fundada en que no habiéndose probado y menos reclamado el daño concreto sufrido por el objeto del delito, la camioneta, resulta inabordable establecer sus repercusiones, más cuando se omitió y no se explicó tan inusual actitud del consumidor afectado, por tanto al no lograr convicción, más allá de toda duda razonable, de que se ha cometido un ilícito susceptible de ser sancionado, por corresponder una participación culpable a quién se le atribuye, procedió a rechazar la querella infraccional y consecuentemente la demanda civil



en definitiva se acoja la querella infraccional y demanda civil interpuesta, costas.

Funda dicha pretensión, en el hecho de que el contenido de la sentencia recurrida causa agravio a su parte, toda vez está en abierta contradicción con las normas de la lógica y en desconexión absoluta con la prueba rendida en el juicio, ya que por una parte se ponderó pruebas de manera equivocada e incluso hubo prueba que no fue considerada ni valorada, lo que se traduce en una vulneración a las normas que regulan la valoración de la prueba en este procedimiento, infracción que influye sustancialmente en lo dispositivo de la sentencia recurrida, por cuanto de haberse respetado dichas normas, la conclusión indefectible hubiese sido acoger la querella y demanda civil en todas sus partes.

Agrega además, que la sentencia ha concluido de manera errada que la querellante y demandante civil carece de legitimación activa, en circunstancias que dicha situación no fue debatida por las partes en el juicio, por lo que consecuencialmente no se rindió prueba sobre ello, y en último caso, esto jamás fue controvertido por la querellada y demandada civil, lo que genera en los hechos que el tribunal A Quo extendió su decisión a un asunto ajeno de la Litis.

Por otro lado, señala que la relación de consumo está determinada por la compra de productos que en este caso efectuó la querellante y demandante civil, y no sólo por el uso del estacionamiento, que deviene en accesorio, y que en todo caso, sirvió también a quién fue afectada por la sustracción de las especies de su propiedad, puesto que llegó y se retiró en el mismo vehículo, que según se acreditó en autos, fue forzado y del cual se sustrajeron las especies.

Ahora bien, el razonamiento del motivo 11° de la sentencia recurrida, se basa en un supuesto equivocado, puesto que el acto de consumo principal es la compra de bienes y servicios que, según se



del estacionamiento, aunque obviamente existe, deviene accesorio pero genera responsabilidad para quien ofrece ese servicio.

Concluye su argumentación, dando cuenta de los medios probatorios que fueron presentados en juicio y que la sentenciadora no valoró, evidenciando con ello la vulneración a las normas sobre valoración de la prueba.

TERCERO: Que, la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en su título I circumscribe su ámbito de aplicación, disponiendo en su artículo 1º lo siguiente: "*Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio de consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.*". En el mismo sentido, el número 1 del artículo recién citado nos entrega el concepto de Consumidor para los efectos de la aplicación de ésta Ley señalando lo siguiente: "*1.- Consumidor o usuario: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.*". En consecuencia, para que una persona pueda gozar de la protección de la ley 19.496, y por consiguiente, de todos los derechos y garantías vinculadas a esa legislación especial, debe revestir la calidad de "Consumidor", de conformidad a lo señalado en el número 1, del artículo 1º de dicho cuerpo normativo.

CUARTO: Que, la jurisprudencia, en relación a la calidad de consumidor de una persona, ha establecido de manera clara y precisa que no es necesaria la celebración o concreción de acto jurídico alguno, sino que, tal como señala el considerando quinto de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, pronunciada en causa Rol 9 663/2008 "*al acto de...*



pago, todos los cuales se encuentran regidos por la Ley 19.496, ya que razonar en sentido contrario, llevaría al absurdo de estimar que incluso actos o perjuicios que pudiera sufrir el consumidor dentro del recinto no estarían cubiertos por la Ley 19.496”.

QUINTO: Que, luego de analizado los considerandos anteriores, y a la luz de las pruebas rendidas y de las que no se hace cargo la sentencia apelada en su totalidad, se concluye que no es una cuestión controvertida el hecho de que estamos en presencia de una relación de consumo, siendo necesario señalar que el fundamento de existencia de la legislación que brinda protección a los derechos de los consumidores la encontramos en el hecho de que la relación entre consumidor y proveedor es asimétrica, razón por la cual, esta legislación especial establece un sinnúmero de obligaciones para los proveedores que tienen por objeto emparejar esa brecha y se puedan establecer relaciones de consumo en un plano de igualdad. Esa es la razón en cuya virtud la Ley 19.496 establezca en su artículo 3 letra d) que son derechos y deberes de los consumidores: la seguridad en el consumo de bienes y servicios (...) y el deber por parte de los proveedores de evitar los riesgos que pudieran afectarles. A mayor abundamiento y siguiendo con el mismo razonamiento, una manera de proteger a los consumidores en esta relación asimétrica está gráficamente representada en el artículo 23, inciso 1º de la referida Ley el que a la letra señala: “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 calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”

SEXTO: Que, la empresa querellada y demandada civilmente es efectivamente experta o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para



administración o nula preocupación de sus dependientes puedan ocasionar en la prestación de los servicios que configuran su oferta, tanto principal como accesorio, entre los cuales sin duda se cuenta la seguridad en sus estacionamientos. Es más, el querellado y demandado civil tiene todos los medios técnicos o de hecho que aseguren el efectivo cumplimiento de la obligación de seguridad que impone el artículo 3 de la Ley 19.496, puesto que cuenta, o bien debiera contar, con un sistema o plataforma con personal especializado que opere y controle la seguridad dentro del inmueble donde funcionan y presta sus servicios la querellada, y además, considerando la naturaleza de sus ofrecimientos, está siempre en situación de cumplir, o a lo menos en condiciones de disponer de un abanico de posibilidades para que, con diligencia, evite los perjuicios que la falta de seguridad puede provocar en sus consumidores.

SÉPTIMO: Que, de conformidad a la Ley, es el proveedor el que debe acreditar que ha desplegado todos los medios necesarios para dar cumplimiento a su obligación de garantizar siempre y en todo momento a los consumidores un normal, eficiente y continuo servicio, dando para ello, plenas garantías de seguridad. De ello resulta que el primer y principal objetivo de esta obligación para las empresas proveedoras de este tipo de servicios, donde la confianza en el uso de sus servicios y dependencias reviste un rol fundamental para el usuario, es siempre la “prevención” continua y permanente de actos violentos o que afecten su derecho de propiedad y seguridad al interior del recinto de su administración, garantizando a todos los consumidores que tendrán la seguridad de que, en el consumo de ese servicio, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, no sufrirá daño alguno, elemento que no fue acreditado por el querellado y demandado civil de autos.

En consideración a lo anterior, cabe recordar que la



grandes tiendas o centros comerciales, que tengan a disposición de sus clientes espacios destinados a estacionar vehículos deben hacerse responsable de su custodia, toda vez que estos espacios privados forman parte del establecimiento de comercio, y es un medio para incentivar la concurrencia al mismo por parte de la clientela a la cual ofrecen sus productos y servicios, siendo complementario a las ofertas de los mismos, sin que puedan eludir la responsabilidad por lo que en ellos ocurra. Así se ha establecido que, en estos casos, se configura un contrato de depósito gratuito dirigido a persona indeterminada, en los que el ofertante ofrece a su clientela el resguardo de sus bienes mientras se encuentren utilizando sus servicios en su establecimiento de comercio. En este depósito gratuito es el establecimiento de comercio el único obligado, y quien debe responder por los bienes dejados en sus dependencias, en este caso en particular, los bienes sustraídos del vehículo del actor.

OCTAVO: Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, que norma el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el juez debe apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, agregando que el sólo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre tal contravención o infracción, el daño producido, y el accionar del supuesto infractor.

En el mismo orden de ideas, el legislador impone al juez la obligación de expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime, prescribiendo, asimismo, que tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que lo convenza.



la instancia al valorar la prueba debe regirse por un método de libertad restringida o racional, en el cual se le otorga un amplio grado de libertad para apreciarla, pero respetando siempre los principios de la lógica y de la experiencia humana.

Al respecto el tratadista Hernando Devis Echandía señala que: "...No se trata de saber si el Juez puede perseguir la prueba de los hechos con iniciativa propia, o si debe ser un espectador del debate probatorio, sino determinar cuáles son los principios que debe tener en cuenta para apreciar esas pruebas aportadas al proceso de una manera u otra..." (Teoría General del Proceso. Tomo I. Editorial Buenos Aires, año 2000. Página 33).

Lo anterior significa que en el sistema de apreciación de la evidencia conforme a las reglas de la sana critica, aplicable en el procedimiento que nos convoca, por así disponerlo el artículo 14 de la ley 18.287, se excluye la discrecionalidad en la valoración que el juez realice acerca de la credibilidad y la eficacia de la prueba, que coincida necesariamente con un arbitrio subjetivo, irracional e incontrolable. Es por este motivo que el régimen de la sana critica -diferenciándose del de la íntima convicción- entrega al sentenciador una libertad enmarcada dentro de ciertas reglas o criterios que "objetivizan" el proceso de evaluación y que implican "el necesario distanciamiento crítico que debe llevar al juez a desprenderse de sí mismo y observarse desde afuera para seleccionar, entre los inputs que provienen del contacto inmediato con la prueba, aquellos que pueden tener un valor cognoscitivo sobre la base de criterios intersubjetivamente aceptados o aceptables y posiblemente fundados en el plano del análisis sicológico" (Michele Taruffo, "Algunos Comentarios sobre la Valoración de la Prueba", Alicante, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2008, pág. 83), separándolos de aquellos que no tienen este carácter y que permanecen dentro de las reacciones subjetivas e individuales, es decir,



La libertad del juez para tasar la prueba se limita o enmarca dentro de ciertos parámetros, principios, criterios o reglas, que tienden a "objetivizar" el proceso de valoración de la prueba, aspectos que el juez deberá necesariamente considerar al llevar a cabo el ejercicio valorativo, que son: a) los principios de la lógica; b) las máximas de la experiencia y; c) los conocimientos científicamente afianzados. De esta manera se establecen criterios racionales y cognoscitivos para que el jurisdicente valore la prueba, en concordancia con el denominado "Principio de la Debida Valoración de la Prueba".

DÉCIMO: Que, teniendo presente lo establecido en el artículo 14 de la N° 18.287, y en los considerandos anteriores en relación a que la apreciación de la prueba y demás antecedentes que se agreguen al juicio, se efectúa de acuerdo a las reglas de la sana crítica y habida consideración de la declaraciones de los testigos presentados tanto por la actora como por la querellada y demandada civil que rolan a fojas 67, 68, 69 y 74 de autos, a las que de conformidad a la ley, tratándose de testigos legalmente examinados, contestes y que dan razón de sus dichos, se les debe dar pleno mérito probatorio, lo que unido a todas las otras probanzas rendidas, en especial los documentos que rolan de fojas 12 a 31 y de fojas 56 a 59, pruebas todas, valoradas de acuerdo a las mismas reglas, ha quedado establecido que el día 16 de octubre de 2014, siendo aproximadamente las 17:00 horas, la actora se dirigió junto a su familia a realizar compras al Centro Comercial Mall Portal Temuco; que efectuadas algunas compras en el recinto, acreditadas con las respectivas boletas, aproximadamente a las 18:30 se trasladan al estacionamiento a buscar el vehículo en que se transportaban de propiedad de don **Raúl Efraín Vio Boisset**, yerno de la querellante, y que corresponde a una camioneta marca Nissan, modelo Terrano doble cabina X Turbo 2.5, patente DJYC.81-6, percatándose al llegar al lugar que la chapa de la puerta delantera del costado

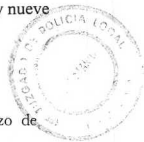


su interior, había desaparecido, llegaron los guardias y posteriormente se hizo la respectiva denuncia en Carabineros.

Que así las cosas, se tendrá por acreditada la infracción y que la querellada y demandada civil no dio cumplimiento a su obligación de brindar seguridad en el consumo, lo que sin duda alguna constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496, y en consecuencia procede la aplicación de la multa señalada para ello en la Ley.

UNDÉCIMO: Que, sin embargo y de conformidad al análisis de las probanzas rendidas en el juicio, no se ha logrado acreditar por la actora el daño emergente, razón por la cual no se dará lugar a él, como se dirá en lo resolutivo.

DUODÉCIMO: Que, en cuanto a la indemnización demandada por concepto de daño moral, debemos tener presente que todo daño, sea de índole material o moral, es en sí excepcional y por ende de aplicación restrictiva, por lo que surge, como lógica consecuencia, que su existencia deberá ser acreditada por quién sostenga haberlo sufrido a consecuencia de un hecho ilícito y demande su reparación. Aun cuando esto no pareciera merecer dudas, el examen jurisprudencial nos revela que tratándose del daño moral se ha seguido un criterio inverso, al estimar que el carácter espiritual y subjetivo que reviste exime al demandante de la carga de fundarlo y de probar su existencia. En este sentido, siguiendo la tesis del *pretium doloris*, se señala que “el dolor que origina el daño moral no hace indispensable la prueba de este último” (C. de Santiago, 11 de julio de 1991, Rev., t88, sec. 4º, pág.88). La situación no varía cuando se concibe al perjuicio moral como un atentado a los derechos extrapatrimoniales, por cuanto se ha dicho que “la demostración de la transgresión o agravio del derecho subjetivo importa al mismo tiempo la prueba de la existencia del daño moral” siguiendo “indiferentes para su existencia las



incomodidad u otras penalidades" (C. de Santiago, 13 de marzo de 1985. Rev., t. 82, sec. 2º, pág. 6).

En el presente caso, la prueba rendida y su valoración de conformidad a las reglas de la sana crítica, hacen concluir a esta Corte que el daño moral alegado es procedente, por cuanto a su respecto existe relación de causalidad entre la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 y el sufrimiento síquico y físico padecido por el actor que vio lesionado su patrimonio a consecuencia de un actuar negligente de parte del proveedor, por tanto, en consecuencia se accederá a fijar un monto prudencial por este concepto como se dirá en lo resolutivo.

DÉCIMO TERCERO: Que, el daño moral es de índole netamente subjetivo y su fundamento se encuentra en la propia naturaleza afectiva del ser humano, de manera que puede decirse que tal daño se produce siempre en un hecho externo que afecta la integridad física y moral del individuo y por lo tanto la apreciación pecuniaria de éste debe considerarse por entero entregada a la estimación discrecional del Juez, pues dada su índole es inconcuso que no requiere ni debe ser acreditada.

DÉCIMO CUARTO: Que, respecto de la condena en costas, esta Corte de conformidad a lo establecido en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, y considerando que el demandado no ha sido totalmente vencido, lo eximirá de ellas como se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 14, 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3 d), 23 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y 189 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se resuelve que **SE REVOCA, SIN COSTAS** la sentencia apelada de fecha 29 de octubre de 2015, escrita de fs. 96 a 109 de



Local de Temuco, doña Rady Venegas Poblete, y en su lugar se declara lo siguiente:

I.- Que, se acoge la querella infraccional deducida en lo principal de fojas 1 por doña **LUCÍA SANTANA LÓPEZ**, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A (MALL PORTAL TEMUCO)**, representada legalmente por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, y se le condena a pagar una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal como infractor del artículo 3 letras d) y e), y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, acogiéndose la demanda civil deducida en el otrosí de fs. 1, se condena al demandado, **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A (MALL PORTAL TEMUCO)**, representada legalmente por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, a pagar la suma de \$ \$1.600.000 por concepto de daño moral, eximiéndose del pago del daño emergente que no fue acreditado en el juicio.

III.- Que no se condena en costas al querellado y demandado civilmente por no haber sido totalmente vencido.

Las referidas sumas se reajustarán de acuerdo al IPC y se aplicarán intereses corrientes para operaciones no reajustables desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.

Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiéndose copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante Don Marcelo Eduardo Neculmán Muñoz.

Rol N° Policía Local-60-2016 (pvb).

Se deja constancia que el Ministro (S) Sr. Luis Torres Sanhueza

acuerdo de la presente causa, por haber cesado su suplencia el
primero, y encontrarse ausente el segundo.



Maria Elena Llanos Morales
Ministro
Fecha: 01/06/2017 12:26:23

Wilfred Augusto Ziehlmann Zamorano
MINISTRO DE FE
Fecha: 01/06/2017 12:32:52





Ciento sesenta y dos. 162-

Temuco, veinte de junio de dos mil diecisiete.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N°232.178-J

Proveyó doña **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.-

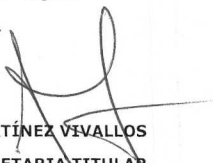
cbs

TEMUCO. 21 Junio de 2017
NOTIFIQUE A DONA Tamara
Romina Venegas
RESOLUCION DE FOJAS 162
CARTI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL

TEMUCO. 21 Junio de 2017
NOTIFIQUE A DON Roberto
Fuentes Flanzer
LA RESOLUCION DE FOJAS 162
CARTI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL

CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete.



ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR