

1120  
JENAC

San Bernardo, veintinueve de Septiembre de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 16, el Servicio Nacional de Consumidor, representado por doña María Gabriela Millaquen Uribe, abogada, ambos domiciliados en Teatinos n° 333, segundo piso, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de Nuevos Desarrollos S. A., cuyo nombre de fantasía es Mall Plaza Sur, representada por don Oscar Munizaga Delfin, ambos con domicilios en Avenida Américo Vespucio n° 1737, piso 9° comuna de Huechuraba, por un hecho ocurrido con fecha 18 de Agosto de 2014, al interior de dicho establecimiento comercial, en el que resultó con lesiones el menor Daniel Hueraman Ortega y en el cual se habrían infringido a su respecto los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley de protección a los derechos del consumidor.

A fojas 31, comparece doña Cinthya Alejandra Ortega Muñoz, cédula de identidad n°17.411.136-7, domiciliada en Alfredo Benavides n° 3012, población cinco Pinos, comuna de San Bernardo, quien declara que es la madre del menor Daniel Hueraman Ortega, de 05 años de edad, quien el día 18 de Agosto de 2014, en compañía de su madre concurrió al Mall Plaza Sur y cuando venían de vuelta bajaba de la mano de ella por una escalera automática, a mitad de ella el niño gritó y su madre se dio cuenta que tenía el pie atrapado en el costado derecho de la escalera, por lo que por sus propios medios debió liberarle el pie pues la escalera seguía avanzando. Agrega que el niño terminó con los dedos del pie derecho reventados y al no encontrar ningún guardia la abuela salió al exterior donde Carabineros le prestó auxilio y buscaron a los guardias. Posteriormente ella misma se encargó de llevar al niño hasta el hospital Excequiél González Cortés.

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry should be supported by a valid receipt or invoice. This ensures transparency and allows for easy verification of the data.

In the second section, the author outlines the various methods used to collect and analyze the data. This includes both primary and secondary data collection techniques. The primary data was gathered through direct observation and interviews, while secondary data was obtained from existing reports and databases.

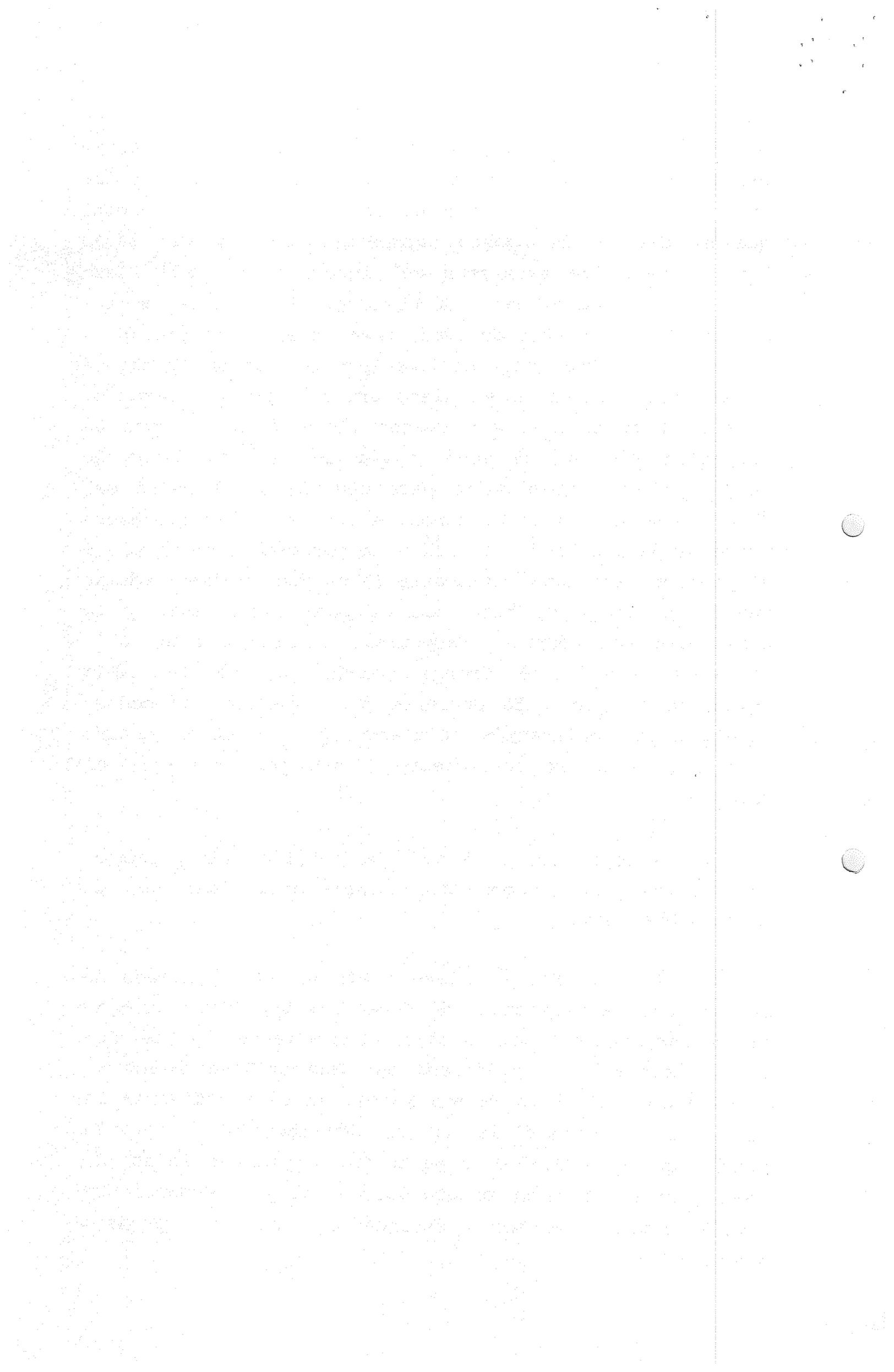
The third section details the statistical analysis performed on the collected data. It describes the use of descriptive statistics to summarize the data and inferential statistics to test hypotheses. The results of these analyses are presented in a clear and concise manner, highlighting the key findings of the study.

Finally, the document concludes with a summary of the findings and their implications. It discusses the limitations of the study and suggests areas for future research. The author expresses confidence in the reliability of the data and the validity of the conclusions drawn.

A fojas 32, comparece doña Gladys del Carmen Muñoz Leiva, auxiliar de aseo, cédula de identidad n°8.913.533-8, domiciliada en Andalucía n°8223, villa Luís Corales Ponce, comuna de la Florida, quien expone que el día 18 de Agosto, aproximadamente a las 18,30 horas bajaba las escaleras del interior del Mall Plaza Sur, venía desde el patio de comidas, llevando de la mano a su nieto de 05 años de edad; iban en el mismo peldaño y de pronto escuchó un ruido como que se trancaba y seguía la escalera, entonces su nieto gritó y siguió llorando, ella lo tomó en brazos y cuando llegó abajo le sacó la zapatilla del pie derecho y vio que estaba llena de sangre, al no ver a nadie para pedirle ayuda salió del Mall y encontró a Carabineros, ellos los llevaron hasta primeros de auxilios del Mall y un paramédico le envolvió el pie con gasa para estancarle la sangre. Declara además que luego llegó su hija con el padre del menor y lo trasladaron al hospital Excequiel González Cortes, allí lo atendieron y se dieron cuenta que se le había reventado el pie y le pusieron puntos entre los dedos. Finaliza su declaración señalando que el menor estuvo como dos meses en tratamiento y sin poder asistir al colegio.

A fojas 33, rola acta de notificación a Nuevos Desarrollos S. A., nombre de fantasía Mall Plaza sur, de la denuncia de autos.

A fojas 54, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Elisabet Pinto Ortega, en representación del Sernac, denunciante, y de don Alonso García Leal, apoderado de Nuevos Desarrollos S. A. y de doña Cinthya Ortega Muñoz. En esta audiencia la denunciada, contestó la acción infraccional, mediante escrito que se agregó como parte de la misma en fojas 38, ambas partes rindieron prueba documental y la denunciante rindió además prueba testimonial, no se produjo conciliación.



A fojas 57, la parte denunciada objetó un set de fotografías acompañadas por la contraria por falta de integridad, falsedad e impertinencia, al no estar estas imágenes debidamente autenticadas por un Ministro de fe, no constar que hayan sido obtenidas el día de los supuestos hechos que se describen en la denuncia ni constar que correspondan al menor supuestamente dañado;

A fojas 61, se ordenó que ingresaran los autos para fallo;

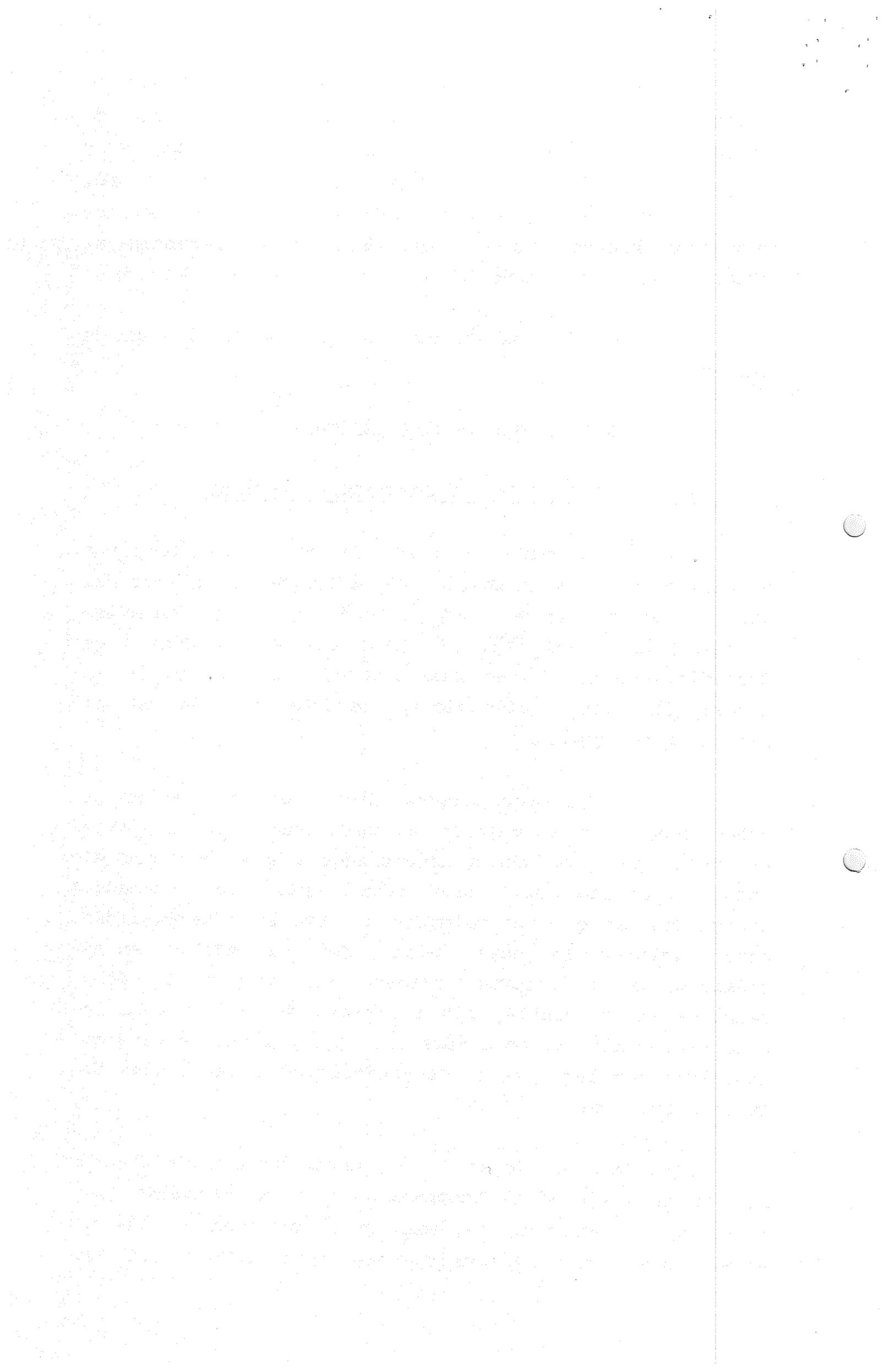
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1º) Que, durante la audiencia de estilo, la parte denunciada tachó a la testigo de la contraria, Gladys del Carmen Muñoz Leiva, en virtud de las causales contempladas en el Art. 358 N°s. 1 y 6 del Código de Procedimiento Civil, en razón de que la testigo es la abuela del menor afectado y tendría interés en el resultado del juicio;

2º) Que, de los propios dichos de la testigo se puede tener por acreditado su parentesco con la parte afectada por los hechos denunciados y a su vez que el menor afectado se encontraba bajo su cuidado, circunstancias que naturalmente afectan su imparcialidad para declarar en esta causa. Por el motivo antes señalado, en definitiva corresponderá acoger la tacha deducida en su contra, sin perjuicio de la facultad de esta Sentenciadora, para apreciar la totalidad de pruebas aportadas por las partes, de conformidad a las reglas de la sana crítica;

3º) Que, a fojas 57, la parte denunciada objetó un set de fotografías acompañadas por la contraria por falta de integridad, falsedad e impertinencia, al no estar estas imágenes debidamente autenticadas por un



Ministro de fe, no constar que hayan sido obtenidas el día de los supuestos hechos que se describen en la denuncia ni constar que correspondan al menor supuestamente dañado;

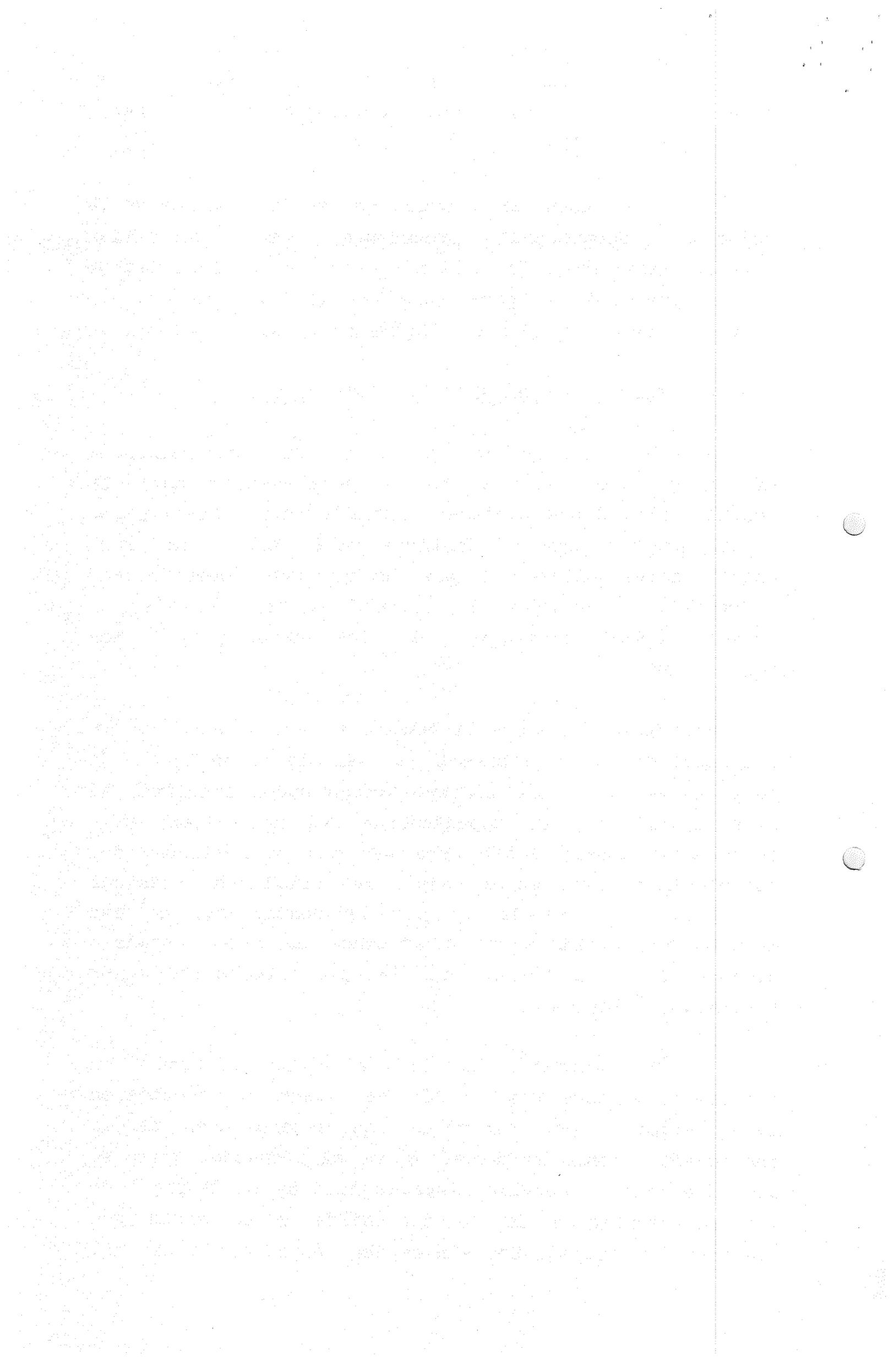
4°) Que, resultando efectivos los fundamentos de la objeción documental precedente, en definitiva corresponderá acogerla, sin perjuicio de la facultad de esta Sentenciadora, para apreciar la totalidad de la prueba de conformidad a las reglas de la sana crítica;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL:

5°) Que, se ha seguido esta causa por denuncia efectuada por el Sernac., para determinar la responsabilidad que pudiese afectar a Nuevos Desarrollos S. A., cuyo nombre de fantasía sería Mall Plaza Sur, antes individualizada, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley n° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores;

6°) Que, fundando la denuncia, el Sernac, en lo principal de fojas 17 expone que el día 18 de Agosto de 2014, el hijo de doña Cinthya Ortega Muñoz concurrió al cine ubicado en las dependencias del Mall Plaza Sur, junto a su abuela y tía, una vez que se retiraban del establecimiento el menor bajaba las escaleras mecánicas dispuestas para el efecto por la denunciada, en ese momento su zapatilla quedó atascada en dicha escalera provocando que el tercer dedo del pie derecho del menor sufriera una lesión.

Al momento de lo ocurrido, continúa la denuncia, la abuela y la tía del menor no recibieron ayuda alguna por parte de los dependientes de la denunciada, siendo un tercero ajeno al proveedor quien se acercó a prestar auxilio. Ante la nula ayuda de parte de los representantes de la denunciada y en vista que transcurrían los minutos sin recibir auxilio, la tía del



menor recurrió a Carabineros quienes llevaron al niño hasta una oficina del recinto para que le prestaran primeros auxilios, sin que en dicho lugar hubiese un paramédico que lo pudiese atender. A pesar de la gravedad de los hechos, la denunciada no prestó colaboración alguna ni se ofreció a trasladar al menor hasta un centro asistencial, siendo la madre del menor junto a su marido, quienes al tomar conocimiento de la situación concurren al recinto para trasladar al menor a un centro asistencial. Trasladado hasta el hospital Excequiel González Cortes el menor fue sometido a un examen radiográfico y le fue suturada la herida del pie, siendo dado de alta pasada la 1.00 de la madrugada.

Agrega la denuncia a continuación que posteriormente representantes del Mall se pusieron en contacto con la madre del menor ofreciéndole reembolsar los gastos médicos incurridos con motivo del accidente, lo que nunca se concretó. Por lo anterior, con fecha 20 de Agosto se acercó hasta las dependencias del servicio para interponer el correspondiente reclamo;

7°) Que, contestando la acción infraccional, en presentación que se agregó como parte de la audiencia de estilo, en fojas 38, Nuevos Desarrollos S. A. solicitó fuese rechazada con expresa condena en costas. En primer lugar por cuanto en la especie no sería aplicable la ley de protección a los derechos del consumidor atendido que no concurren los requisitos para que sea aplicable, en particular no existiría entre la reclamante Cinthya Ortega Muñoz y el Mall Plaza sur ningún acto jurídico oneroso y en el proceso no se ha acompañado prueba alguna tendiente a acreditar un acto de consumo, presupuesto factico para la aplicación de la ley 19.496. Además añade, de la propia declaración de la denunciante se desprende que la relación consumidor-proveedor se generó entre quienes tenían a cargo el menor y otras sociedades, sin que exista en autos antecedente alguno que permita vincularla como consumidora respecto de la sociedad Nuevos Desarrollos S. A.



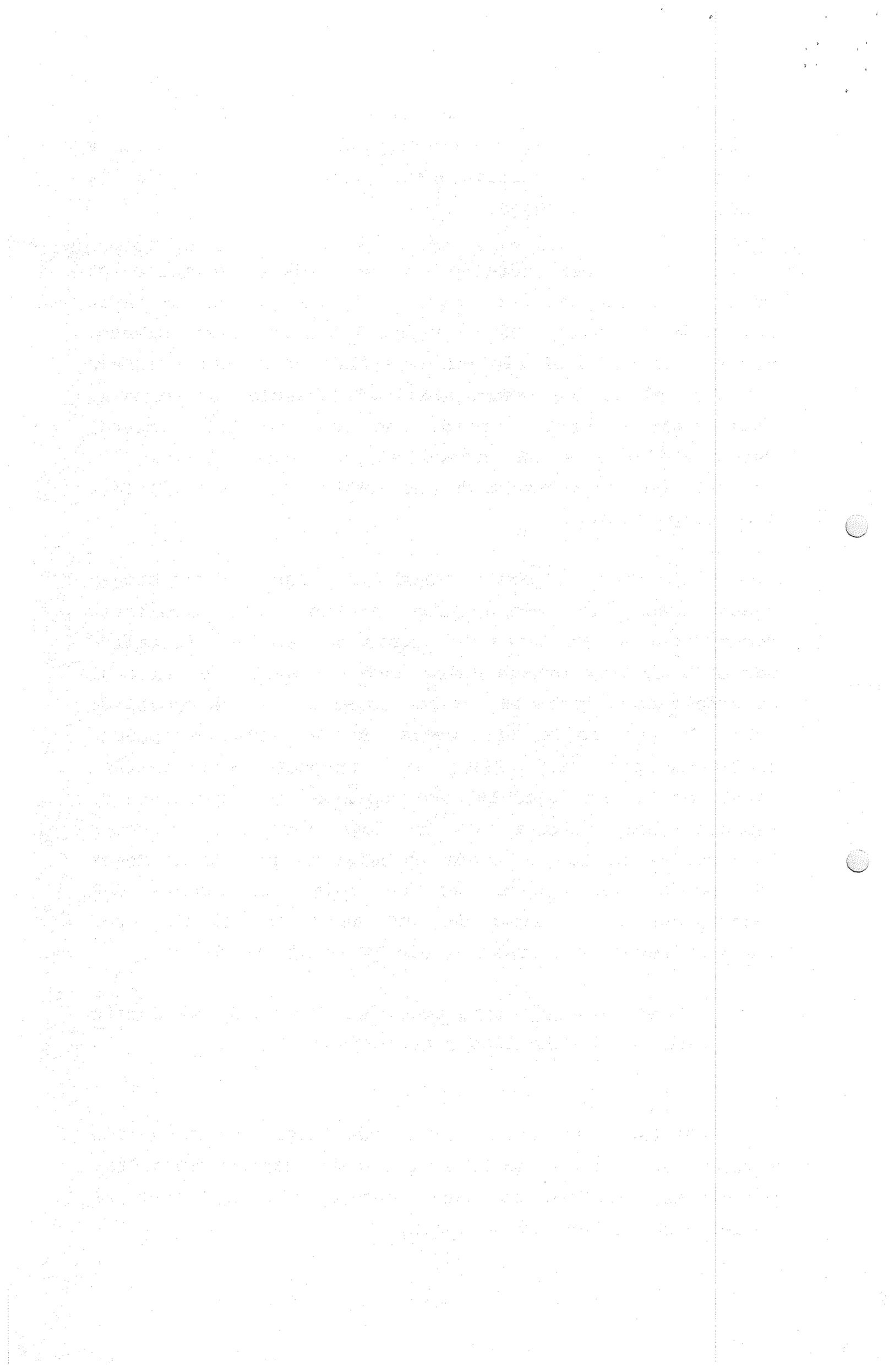
En segundo lugar la denunciada niega que los hechos narrados por la denunciante hayan ocurrido efectivamente, por lo que correspondería a la denunciante probar como se configurarían los elementos de la responsabilidad alegada.

En tercer término la denunciada solicita el rechazo la denuncia en razón atendido que no le sería aplicable un régimen de responsabilidad objetivo, siendo, por el contrario el régimen imperante en nuestro sistema jurídico el de una responsabilidad subjetiva conforme al cual, entre otras cosas, no es posible imputar responsabilidad a un sujeto si, al mismo tiempo, la conducta que se reprocha de antijurídica no es atribuible a su culpa o dolo;

8º) Que, para acreditar las infracciones denunciadas, la denunciante aportó los siguientes documentos: a) En fojas 06, copia del reclamo formulado por doña Cynthia Ortega Muñoz ante el Sernac, en el cual se señala como fecha de los hechos el día 16 de Agosto de 2014. b) En fojas 08, copia de la carta respuesta entregada por Mall Plaza sur respecto del reclamo formulado. c) En fojas 10, una copia de un comprobante de atención hospitalaria. d) En fojas 11 a 14, cuatro fotografías en que se puede apreciar el pie de un menor con puntos de sutura. e) En fojas 15, copia del comprobante de ingreso de una denuncia policial por lesiones leves, efectuada el día 17 de Agosto de 2014.

Con la misma finalidad, en fojas 55, se aportó el testimonio de doña Gladys Muñoz Leiva.

9º) Que, para acreditar sus descargos la denunciada acompañó en el fojas 46 a 53, copia de cuatros sentencias judiciales, en que en casos que estima similares al presente se rechazó la denuncia;

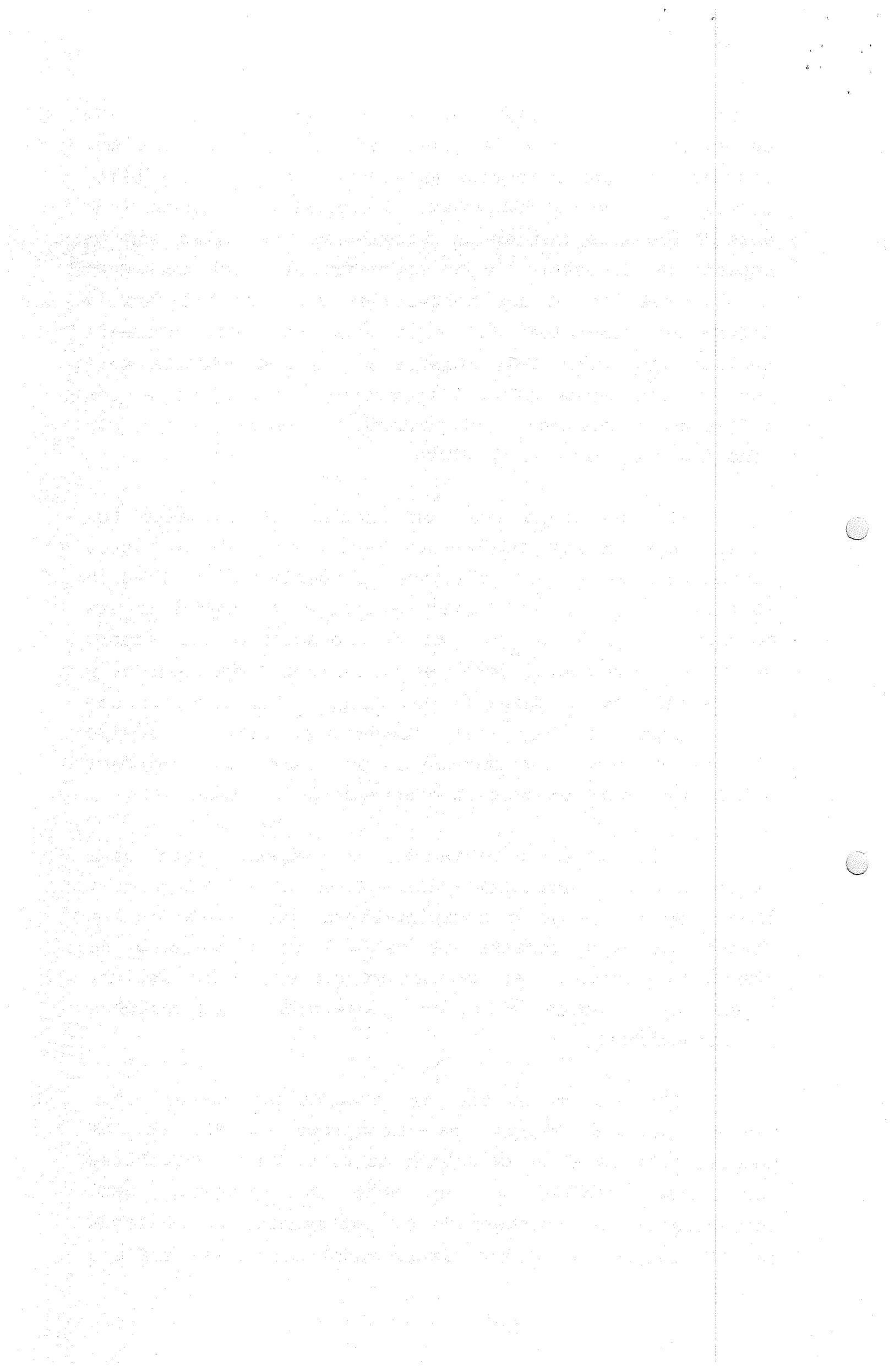


10º) Que, en cuanto a la inaplicabilidad en el caso de autos de la ley de protección a los derechos del consumidor, deberá tenerse en cuenta, como es de público conocimiento y constantemente lo plantea la denunciada ante Tribunales que en la actualidad los Malls son un espacio de encuentro de la comunidad, los que persiguen la fidelización de sus potenciales clientes brindándole diferentes servicios. Con este objetivo, constantemente se hace una invitación abierta a los consumidores para que visiten estos centros comerciales atrayéndolos con diferentes campañas publicitarias, entre ellas la conocida "hay vida en tu Plaza".

Sin perjuicio que, en efecto, al ingresar los consumidores a los mencionados recintos celebran actos jurídicos onerosos con distintos proveedores, no resulta lógico que mientras ocupan espacios o instalaciones comunes o propias para el funcionamiento del centro comercial, los consumidores se encuentren desprotegidos y no cuenten con la garantía que suponen los derechos que les otorga la ley del consumidor, máxime cuando claramente pueden encontrarse en una fase precontractual o inmediatamente después de efectuado un consumo.

Por lo antes señalado, y teniendo para esta Sentenciadora, Nuevos Desarrollos S. A. o Mall Plaza sur, como propietaria y/ o administradora del citado centro comercial, evidentemente la calidad de proveedora de bienes y servicios, en definitiva corresponderá aplicar en el caso de autos la ley de protección a los derechos del consumidor;

10º) Que, a los efectos de acreditar que el menor Daniel Hueraman Ortega, se encontraba el día de los hechos, esto es el 16 de Agosto de 2014, en el Mall Plaza sur, con ocasión de un acto de consumo, esta Sentenciadora ha considerado el testimonio, no obstante ser tachada, de su abuela Gladys Muñoz Leiva, que refiere

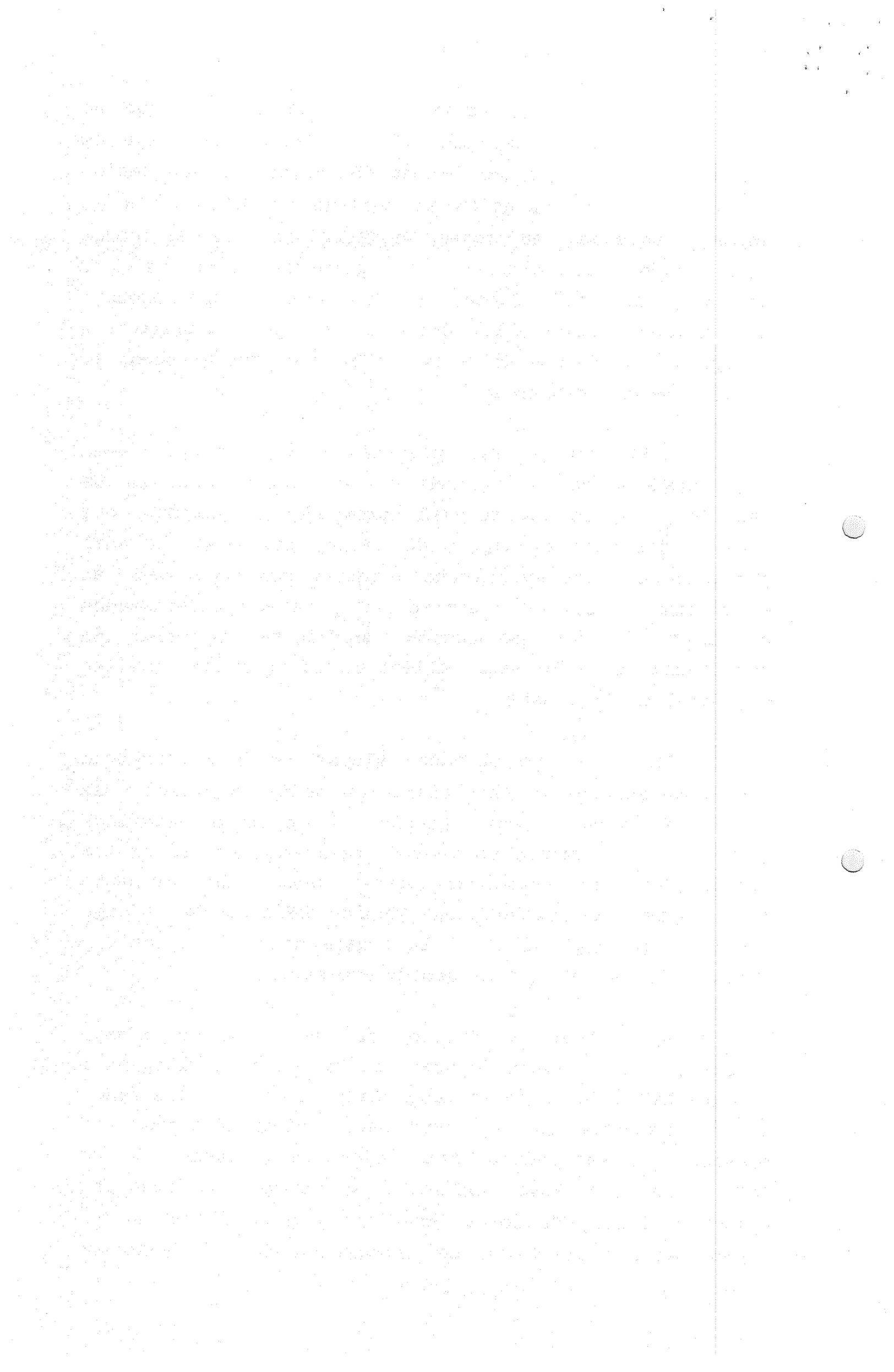


en fojas 55, que al momento del accidente se retiraban del centro comercial luego de haber concurrido al cine y al patio de comidas. Además se ha considerado que no obstante que en su contestación la denunciada niega en forma perentoria que los hechos denunciados hayan tenido lugar, en su contestación al reclamo formulado ante el Sernac, agregada en fojas 08, declaró que el menor accidentado fue provisto de primeros auxilios por personal de Mall Plaza, en una sala especialmente acondicionada para ello, donde además se evaluaron sus lesiones y se recomendó derivarlo a un centro asistencial para su mejor tratamiento;

11º) Que, así planteados los hechos, esta Sentenciadora se ha formado la convicción que en la especie existió una relación proveedor consumidor, que debe quedar bajo el amparo de la ley del ramo, la cual garantiza a estos su derecho a contar con seguridad en el consumo de bienes y servicios y, a ser indemnizados en caso de una prestación deficiente derivada de negligencia o de la mala calidad de un producto, que les haya causado menoscabo;

12º) Que, no obstante alegar la denunciada que sus instalaciones se encontraban en perfecto estado y se brindó al menor una atención de primeros auxilios oportuna, al respecto no aportó, debiendo hacerlo prueba alguna. Sobre el particular corresponderá tener presente lo dispuesto en el Art.1547 inciso tercero del Código Civil, norma según la cual la prueba de la diligencia y cuidado incumbe al que ha debido emplearlo;

13º) Que, a juicio de esta Sentenciadora, constituye una presunción grave de la falta de diligencia con que habría actuado la denunciada en el presente caso, la circunstancia que el menor lesionado haya debido ser trasladado por sus padres hasta un centro asistencial, con la demora que esto implicaba y no por medios del establecimiento, de forma inmediata y a su costo. En el mismo sentido la falta de concreción de la ayuda en



cuanto a los remedios permiten concluir igualmente que en el presente caso mall plaza sur, no ha actuado con la diligencia debida y profesionalidad exigidos por la ley de protección al consumidor, lo que en atención a las consecuencias producidas no dejan lugar a dudas que le produjo evidente menoscabo;

14º) Que, por todo lo antes expuesto y disposiciones legales citadas, en definitiva corresponderá acoger la denuncia de fojas 16 de autos, en todas sus partes, por cuanto Nuevos Desarrollos S. A. también identificada en autos como Mall Plaza Sur, infringió respecto del menor Daniel Hueraman Ortega, representado en estos autos por su madre doña Cinthya Ortega Muñoz, los Arts. 3º letra d) y 23 de la ley 19.496, sobre protección a los derechos del consumidor;

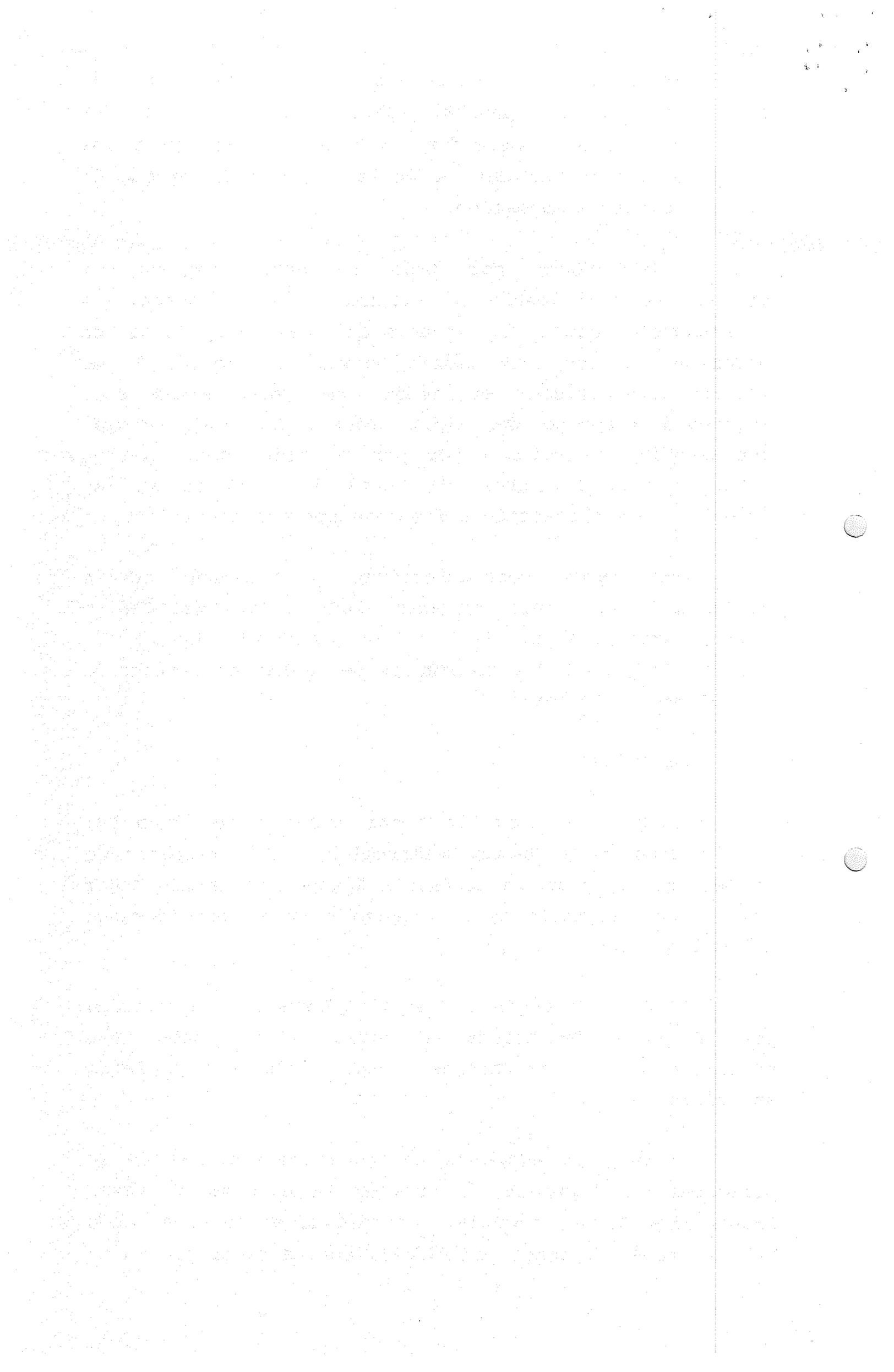
Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18,20 de la Ley 18.287, Arts.1, 3, 23, 50, 51 y 58 bis y siguientes de la Ley de protección al Consumidor 19.496;

SE DECLARA:

A) Que, se acoge la tacha deducida en fojas 55, por la denunciada Nuevos Desarrollos S. A., respecto de la testigo de la parte contraria Gladys del Carmen Muñoz Leiva, sin perjuicio de lo prevenido en el considerando 2º) del presente fallo;

B) Que, se acoge la objeción documental formulada por la parte denunciada en fojas 57 de autos, sin perjuicio de la prevención consignada en la letra anterior;

C) Que, se acoge la denuncia infraccional de lo principal de fojas 16, en cuanto se condena a Nuevos Desarrollos S. A., también identificado en la causa como Mall Plaza Sur., antes individualizada, a pagar una multa



de 15(quince) U.T.M., como autora de infracción a los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, dentro de quinto día que el presente fallo cause ejecutoria y bajo apercibimiento legal;

D) Que se condena a Nuevos Desarrollos S. A. o también identificado en la causa como Mall Plaza Sur., al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 1.120-1-2015.

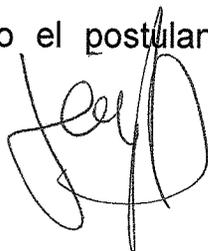
DECRETADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

*[The text in this section is extremely faint and illegible due to heavy noise and low contrast. It appears to be a series of lines of text, possibly a list or a set of instructions.]*



Certifico que se anotaron y alegaron revocando la abogado doña Javiera Escanilla Cortés y confirmando el postulante Nicolás Calisto Martínez.  
Santiago, 1 de abril de 2016.



En Santiago, a uno de abril de dos mil dieciséis.

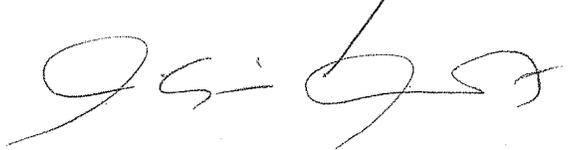
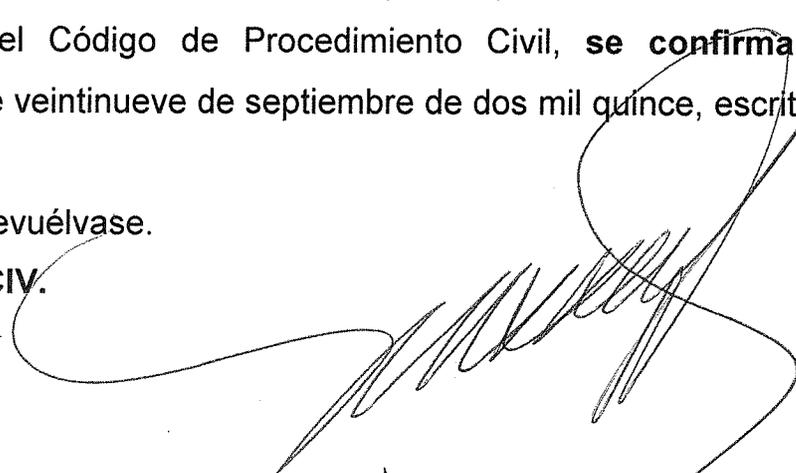
Al escrito de fojas 135: Téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada de veintinueve de septiembre de dos mil quince, escrita a fojas 62 y siguientes.

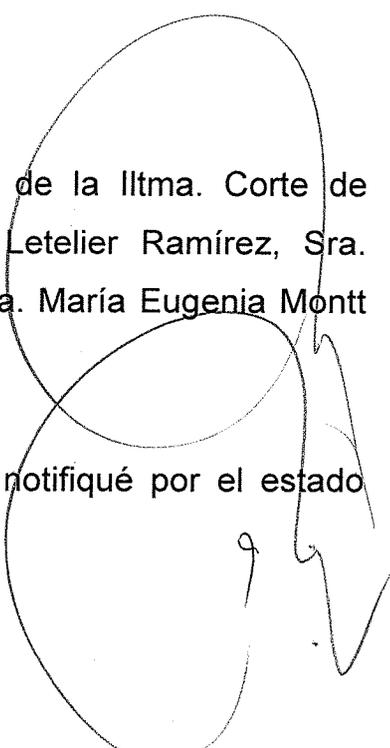
Regístrese y devuélvase.

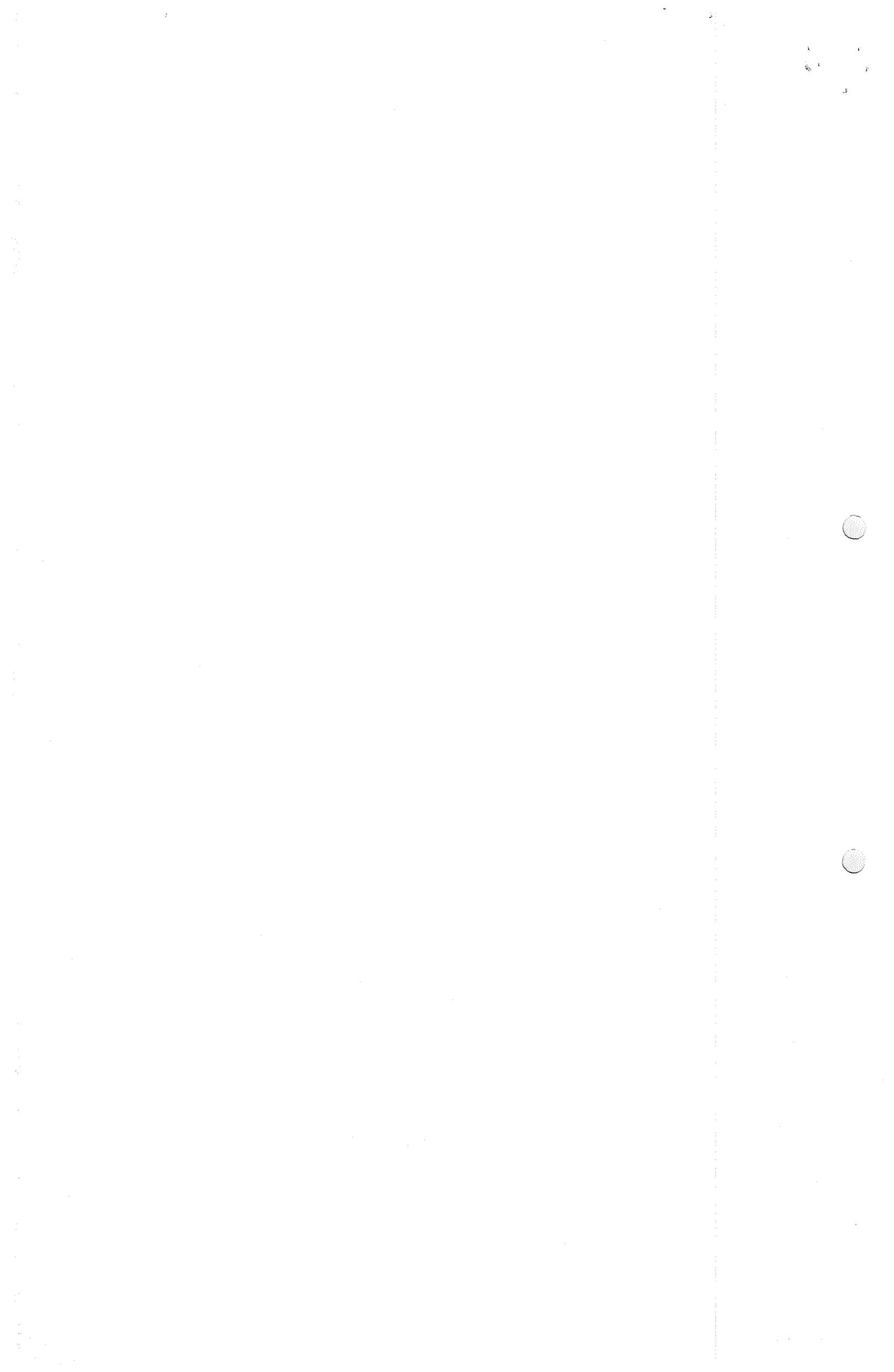
**N° 50-2016 – CIV.**



Pronunciada por las Ministros de la Cuarta Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de San Miguel, Sra. María Teresa Letelier Ramírez, Sra. Adriana Sottovia Gimenez y Abogado Integrante Sra. María Eugenia Montt Retamales.

En Santiago, a uno de abril de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.



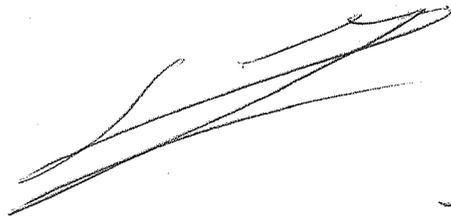


San Bernardo tres de mayo  
de dos mil dieciséis

Quinto

A handwritten signature in dark ink, consisting of several fluid, overlapping strokes.

Certifico envío de C. C a C. Corrales, Cortes y  
a J. Escobar.  
San Bernardo, 4 de mayo de 2016.

A handwritten signature in dark ink, consisting of several fluid, overlapping strokes.

