5512 Sentc

San Bernardo, veintiuno de Diciembre de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 28, doña Marcela Paula Drago Soto, cédula nacional de identidad n°11.720.307-7, empleada domiciliada en camino El Barrancón, parcela 28, casa 1, condominio Los Nogales, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor Nuevos Desarrollos S. A., o Mall Plaza Sur, representada por su administrador o jefe de oficina, todos con domicilio en Jorge Alessandri Rodríguez n°20.040, comuna de San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la ley sobre protección a los derechos del consumidor n° 19.496., solicitando que se le condene al máximo de las penas establecidas en la ley, con expresa condena en costas. En el primer otrosí de esta presentación la denunciante, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor antes individualizado, para que sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en $671.829, por concepto de daño emergente y $15.000.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 18 rola acta de notificación de la denuncia y demanda de autos.

A fojas 87, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Marcela Drago Soto, denunciante y demandante y, de doña Javiera Escanilla Cortes, por la denunciada y demandada Nuevos Desarrollos o Mall Plaza Sur.

En esta ocasión la parte denunciada y demandada contestó las acciones de autos, mediante escrito que se incorporó como parte del comparendo en fojas 72, la parte denunciante rindió prueba testimonial y documental y por su parte, Nuevos Desarrollos sólo rindió prueba documental. No se produjo conciliación.

A fojas 90 y 92, durante la audiencia de estilo, la parte denunciada y demandada de Nuevos Desarrollos S. A. tachó a las testigos de la parte contraria Sras. Ángela Godoy Rivera y Paulina Lazo Gallardo, por la causal contemplada en n°6 Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, por estimar que las testigos mencionadas carecían de la imparcialidad necesaria para declarar en el juicio, por conocer a la denunciante desde hace bastante tiempo.

A fojas 98, Nuevos Desarrollos S. A., objetó la prueba documental acompañada por la parte denunciante y demandante; consistente en tres comprobantes de cancelación emitidos por el taller Bruno Fritsch, una factura de fecha 29 de Octubre de 2013 y una boleta del Supermercado Líder, de fecha 02 de Mayo de 2015, todos por tratarse de documentos que han sido emitidos por terceros ajenos al juicio, que no han comparecido a dar cuenta de su autenticidad ni reconocer su emisión y además, por cuanto no dan cuenta que hayan sido otorgados para la denunciante. En la misma presentación, la parte denunciada objeta un set de fotografías simples y digitales, por cuanto no acreditarían que los daños hayan sido producidos por un presunto robo, además por falta de integridad e impertinencia pues no consta que hayan sido obtenidas el día de los supuestos hechos. Finalmente esta parte también

objeta el certificado otorgado por un Psicóloga Clínica, destinado a acreditar el menoscabo psíquico y moral, toda vez que dicho documento ha sido emitido por un tercero ajeno al juicio, que no ha comparecido a dar cuenta de su autenticidad ni a reconocer su emisión.

A fojas 108 y 109, la parte denunciada cumpliendo lo ordenado, acompañó en el proceso copia de los requerimientos o reclamos interpuestos ante el Mall Plaza Sur, por la denunciante los día 11 de Abril y 02 de Mayo, ambas de 2015.

A fojas 112, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1°) Que, a fojas 90 y 92, durante la audiencia de estilo, la parte denunciada y demandada de Nuevos Desarrollos S. A. tachó a las testigos de la parte contraria Sras. Ángela Godoy Rivera y Paulina Lazo Gallardo, por la causal contemplada en n°6 Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, por estimar que las testigos mencionadas carecían de la imparcialidad necesaria para declarar en el juicio, por conocer a la denunciante desde hace bastante tiempo;

2°) Que, de las respuestas entregadas por las testigos a las preguntas de tacha, no se desprenden hechos graves que den cuenta que mantengan con la denunciante una amistad íntima o relación social que pueda por su caracteres afectar su imparcialidad para declarar en esta causa. Por lo antes expresado,

en definitiva corresponderá rechazar la tacha deducida en su contra;

3°) Que, a fojas 98, Nuevos Desarrollos S. A., objetó la prueba documental acompañada por la parte denunciante y demandante consistente en tres comprobantes de cancelación emitidos por el taller Bruno Fritsch, los que se agregaron en fojas 20, 22 y 24, una factura de fecha 29 de Octubre de 2013, agregada en fojas 26 y una boleta del Supermercado Líder, de fecha 02 de Mayo de 2015, la que se agregó en fojas 01, todos por tratarse de documentos que han sido emitidos por terceros ajenos al juicio, que no han comparecido a dar cuenta de su autenticidad ni reconocer su emisión y además, por cuanto no dan cuenta que hayan sido otorgados para la denunciante. En la misma presentación, la parte denunciada objeta un set de fotografías simples y digitales, las que se agregaron en fojas 16 a 19, por cuanto no acreditarían que los daños hayan sido producidos por un presunto robo, además por falta de integridad e impertinencia pues no consta que hayan sido obtenidas el día de los supuestos hechos. Finalmente esta parte también objeta el certificado por un Psicóloga Clínica, destinado a acreditar el menoscabo psíquico y moral, toda vez que dicho certificado ha sido emitido por un tercero ajeno al juicio, que no ha comparecido a dar cuenta de su autenticidad ni a reconocer su emisión;

4°) Que, resultando efectivos los fundamentos de la objeción documental precedente, sólo en cuanto a que se trata de antecedentes emitidos por terceros, quienes no los han ratificado en la causa y, tratándose de las fotografías por no encontrase debidamente autenticadas por un ministro de fe, en definitiva corresponderá que sea acogida la objeción

documental deducida a su respecto, sin perjuicio de poder apreciarlos igualmente de conformidad a las reglas de la sana crítica;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

5°) Que, se ha iniciado esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que corresponde hacer efectiva en contra de Nuevos Desarrollos S. A., también identificada en autos como Mall Plaza Sur antes individualizada, por los hechos expuestos en la denuncia de fojas 28 de autos;

6°) Que, fundando su acción, la denunciante expresa que el día 10 de marzo del año 2015, alrededor de las 19,00 horas, se dirigió al Mall Plaza Sur, ubicado en Av. Pdte. Jorge Alessandri Rodríguez n° 20.040, comuna de San Bernardo, en su vehículo, marca Toyota, modelo Rav4, patente FPJS-48, con el objetivo de adquirir diversos bienes en el Supermercado Líder, ubicado en dicho centro comercial, dejando su vehículo en los estacionamientos habilitados por la denunciada para el uso de sus clientes, con la normal confianza de que allí sería resguardado. Sin embargo, luego de efectuar algunas compras, al volver al estacionamiento, alrededor de 90 minutos después, se percató que su vehículo se encontraba en el lugar en donde lo había dejado, pero el vidrio de la luneta del lado izquierdo del pasajero, estaba roto y le habían sustraído la radio del automóvil y un computador Ultrabook HP, modelo 15-JO13, que había dejado en su interior. Por lo anterior llamó a Carabineros, y como no concurrieron al lugar se dirigió a la Sub-comisaria de Calera de Tango donde procedió a estampar la respectiva constancia para efectos del seguro, la que quedó plasmada en el Parte n° 342 de la misma fecha. Posteriormente, el día 10 de

abril de 2015, concurrió otra vez al Mall Plaza Sur en su vehículo, con el fin de realizar compras en el Mall, llegó al lugar alrededor de las 19,30 horas, al volver para retirarse el centro comercial, se percató que había personal de seguridad del centro comercial alrededor su vehículo percatándose que nuevamente le habían sustraído la radio y roto un vidrio, le abrieron el capot y cortaron los cables del circuito de la alarma, habiendo transcurrido sólo 08 días desde la devolución del automóvil por causa del primer siniestro. Es más, agrega que el personal de seguridad que se encontraba en el lugar, le indicó que vieron por las cámaras de seguridad cuando se produjo el hecho, identificando incluso al automóvil en que se desplazaba los antisociales, pero que no pudieron evitar la perpetración del hecho. Por lo anterior, dio cuenta a Carabineros de Chile, para los efectos del seguro, hechos que quedaron plasmados en el Parte nº 489, y realizó un reclamo en el centro comercial, el que quedó anotado con el nº 56597, pero no obtuvo ninguna solución de parte del centro comercial. El día 02 de Mayo de 2015, alrededor de las 13,00 horas, y habiendo transcurrido sólo una semana desde que le habían entregado nuevamente el vehículo, concurrió otra vez al centro comercial de la denunciada, con el fin de realizar compras en el Supermercado Líder y pagar cuentas en otros locales del Mall, dejando su vehículo, por lo antes ocurrido, casi debajo de la caseta de seguridad, para poder dirigirse con tranquilidad a realizar sus trámites. Estuvo en el interior del Mall un poco más de dos horas aproximadamente y al volver, se encontró otra vez con la desagradable sorpresa que su vehículo había sido abierto del mismo modo y forma anterior, es decir rompieron un vidrio, levantaron el capot, cortaron los cables del circuito de la alarma y sustrajeron la radio del automóvil, aunque esta vez, como antes se expuso, estaba estacionada incluso debajo

de la caseta del guardia de seguridad. En esta oportunidad Carabineros concurrió al lugar, plasmando los hechos en el Parte nº 678, incluso llegó el administrador del recinto, estampando inmediatamente un reclamo, el que quedó registrado bajo el nº 58293, pero nuevamente no obtuvo ninguna solución por parte del centro comercial. Finaliza expresando que los hechos relatados constituyen una clara y grave infracción a la ley de protección al consumidor, concretamente a los Arts. 3º letra d) 12 y 23 de dicho cuerpo legal, y que pese a tratarse de distintos hechos las acciones interpuestas no son incompatibles entre sí y se tramitan conforme a un mismo procedimiento, por lo que a fin de evitar la duplicidad de litigios y el desgaste de la actividad jurisdiccional, los costos asociados a su tramitación y la dictación de sentencias contradictorias, ha visto la necesidad de interponerlas todas en forma conjunta;

7°) Que, contestando la denuncia de autos Nuevos Desarrollos S. A., en la calidad de propietaria del centro comercial Mall Plaza Sur S. A., en presentación agregada en fojas 72 y siguientes, solicitó su rechazo con expresa condena en costas.

En primer lugar, señala que como inmobiliaria es propietaria del Mall Plaza Sur, cuyo giro es la explotación de centros comerciales y de conformidad a ello arrienda a diferentes locatarios espacios para que puedan desarrollar sus actividades comerciales, dentro de un mismo espacio físico. En atención a la alta concurrencia a estos centros comerciales se hace necesario que cuenten con buenos accesos y estacionamientos, los cuales son de libre acceso y gratuitos, para quienes los visitan y trabajan en ellos. Agrega que además los estacionamientos responden a una exigencia legal y urbanística, lo que

no quiere decir que Nuevos Desarrollos S. A. sea prestadora de servicios de estacionamiento.

En segundo lugar, como consecuencia de lo antes expresado, la denunciada sostiene que en el caso de autos son inaplicables las normas de la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, ya que no concurren en la especie los requisitos que copulativamente exige la ley, esto es la presencia de un proveedor, un consumidor y un acto jurídico oneroso que tenga carácter mercantil para el proveedor y civil para el consumidor. Al efecto, señala que debe entenderse por proveedor la persona natural o jurídica, de carácter público o privado que habitualmente desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa y, entre las partes, no se ha celebrado ningún acto jurídico oneroso. Es más, agrega, la misma actora señala que concurrió al centro comercial para realizar compras con el proveedor Supermercado Líder y por tanto, no con Nuevos Desarrollos, por lo que claramente no existe en autos ningún antecedente que permita sostener que la denunciante y demandante haya celebrado algún acto de consumo en sus dependencias.

A continuación la denunciada niega que los hechos hayan efectivamente ocurrido y tener responsabilidad en los mismos, plantea que su actuar ha sido diligente, puesto que no existe texto expreso en la ley aplicable al caso que señale que por el sólo hecho de acontecer supuestamente un acto delictual, el que debiese ser probado atendida la negación anterior, en los estacionamientos gratuitos del Mall, se configure responsabilidad para esa

parte, como asimismo, que de ello se desprenda culpa en su actuar, elemento de la responsabilidad alegada que deberá probarse atendida la exigencia contenida en el Art. 23 de la ley 19.496. Agrega además que carece de legitimidad pasiva, excepción que opone en el carácter de perentoria, puesto que no le asiste el deber de impedir que ocurran hechos delictuales, función que la ley confiere a Carabineros y a la Policía de investigaciones. Por lo antes expuesto, alega que los hechos de autos, por tratarse de un delito, constituyen un caso fortuito, oponiendo esta igualmente esta excepción en el carácter de perentoria.

Finalmente Nuevos Desarrollos plantea que la actora hasta la fecha de su contestación, no ha acreditado tener a su respecto, la calidad de consumidora ni de propietaria del automóvil supuestamente sustraído y, en caso que efectivamente se hayan dejado especies en su interior, indudablemente es lógico señalar que es ella misma quien se sometió imprudentemente al daño, por lo que no le correspondería responsabilidad en lo ocurrido;

8°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, se acompañaron al proceso **a)** En fojas 01, una boleta de compra emitida por Supermercado Líder a nombre de la denunciante, de fecha 02 de Mayo de 2015. **b)** En fojas 03, copia de la denuncia policial efectuada por doña Marcela Drago, con fecha 10 de Marzo de 2015, a las 19,30 hrs. **c)** En fojas 07, copia de la denuncia policial efectuada por la denunciante, con fecha 12 de Abril de 2015, respecto a hechos verificados con fecha 10 de abril a las 20,00 hrs. **d)** En fojas 12, copia de la denuncia policial efectuada por doña Marcela Drago, con fecha

03 de Mayo de 2015, respecto a hechos verificados el día anterior, a las 13,30 hrs. **e)** En fojas 16 a 19, cuatro fotografías del vehículo de la denunciante y los daños causados, sin fecha ni autenticación en cuanto al lugar del mall en que fueron tomadas. **f**) En fojas 108 y 109, a sus instancias, la parte denunciada acompañó copia de los reclamos o requerimientos efectuados ante la administración del Mall, en relación con los hechos ocurridos en ese recinto el día 10 de Abril y 02 de Mayo de 2015, en ambos documentos se consigna que en dichas oportunidades la denunciada fue atendida en el terreno por el supervisor de seguridad y asistente de clientes.

Con la misma finalidad, la parte denunciante rindió la prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos Srs. Pedro Troncoso Bustos, Ángela Godoy Rivera y Paulina Lazo Gallardo, quienes previa juramentación legal y siendo interrogados separadamente se encuentran contestes en cuanto a la efectividad de los hechos denunciados y sus consecuencias, por haberlos presenciado;

9°) Que, por su parte la denunciada a los efectos de acreditar sus descargos acompañó en el proceso en fojas 49 a 69, copia de 09 sentencias dictadas por diferentes Tribunales en casos similares al de autos, en que se desestimaron las denuncias y demandas dirigidas en su contra. Las que sin embargo no han contribuido a formar la convicción de esta sentenciadora, toda vez que se apoyan en un fundamento jurídico que los Tribunales actualmente en forma unánime han abandonado, como es el de exigir el pago de un precio o tarifa para entender que existe una relación de consumo;

10°) Que, a juicio de esta Sentenciadora, en el caso planteado, en cada una de las oportunidades que la denunciante acudió hasta el Centro Comercial Mall Plaza sur, habría tenido lugar una relación de consumo, la que en cuanto a sus derechos y obligaciones se encuentra regulada por la ley de protección a los derechos del consumidor. En efecto, de la definición de lo que la ley entiende como acto jurídico oneroso, esto es aquel que es de utilidad para ambas partes, en la especie existiría un vínculo oneroso cuya naturaleza jurídica podría asimilarse a la de un contrato de depósito. En esta relación existe una oferta hecha a personas indeterminadas para que concurran a comprar a un establecimiento comercial, que cuenta con estacionamientos y en ella el centro comercial o depositario estaría obligado a custodiar y conservar los vehículos y bienes de sus clientes y restituirlos en las mismas condiciones que ingresaron. Por otra parte, el hecho que no se pague una tarifa por el servicio de estacionamiento no desvirtúa el carácter oneroso de la relación y en consecuencia sujeta a las obligaciones que impone la ley de protección a los derechos del consumidor, dado que muchas prestaciones otorgadas por el centro comercial y los establecimientos que lo integran tienen aparentemente carácter gratuito, como lo son por ejemplo, el uso de carros y bolsas, conformando conjuntamente con el servicio de estacionamiento una importante ventaja comparativa que este tipo de establecimientos ofrecen a sus clientes para captar su preferencia. Así, resulta claro que, tras estas prestaciones, la denunciada tiene un móvil lucrativo, cual es elevar el nivel de sus ventas, en tanto el cliente o consumidor efectivamente recibe un beneficio o lucro de esta relación al recibir

prestaciones aparentemente sin costo.

Esta obligación debe entenderse contraída por el Mall, por cuanto es el Centro comercial quien de manera abierta "invita" a los consumidores para que concurran hasta sus dependencias y además por cuanto no ha desconocido su rol como propietaria y administradora del recinto y por ello a cargo de los servicios de seguridad;

De esta forma además lo ha resuelto la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol 844-2011, confirmada por la Excelentísima Corte Suprema en causa ingreso n° 9.842-2011;

"SEGUNDO: Que, el Juez de Grado, ha rechazado las acciones citadas sobre la base de que los estacionamientos del Mall Alto Las Condes son de libre acceso al público de manera que no existe un control sobre ellos.

Concordante, es dable precisar que los estacionamientos para vehículos forman parte de la infraestructura del Mall Alto Las Condes, precisamente atento la actividad comercial que desarrolla a través de sus locatarios, como es el caso de Falabella.

TERCERO: Que, a saber, nuestra jurisprudencia ha concluido que los grandes establecimientos comerciales, cual es el caso de Cencosud, tienen la obligación legal de contar con estacionamientos y otros servicios complementarios al giro consecuencial, los cuales pasan a ser un factor muy esencial para que los consumidores concurran y, así, forman parte inseparable del acto de compra que se concreta entre ellos y el proveedor; lo anterior,

sin perjuicio de precisar que el propio recurrido, el proveedor, ha adoptado las medidas de seguridad, léase cámaras de videos, precisamente para dar fiel cumplimiento a su obligación de seguridad y evitar daños a quienes concurren a sus recintos, incluso, se constata la sustracción por dicho implemento.

Lo anterior, concurre muy especialmente con los llamados estacionamientos gratuitos que tienen igual responsabilidad como en aquellos en que se cancela tarifa.

CUARTO: Que, consecuencialmente, aflora el artículo 23 de la ley del Consumidor anotada, en términos de la responsabilidad del Mall Alto Las Condes por la sustracción del vehículo estacionado por la consumidora que concurrió a adquirir productos en el establecimiento anotado. La deficiencia en la prestación del servicio resulta debidamente acreditada sobre la base de las evidencias que se hacen notar en el motivo primero precedente; más aún, el servicio de estacionamiento sin lugar a duda está dirigido al lucro de manera que provocar una suerte de exención de responsabilidad resulta inconcusa.

Consecuencialmente, dentro del Derecho del Consumidor, y en el ámbito de la aplicación de la ley N° 19.496, es dable esperar de los proveedores de servicios de estacionamientos gratuitos o remunerados, una función de garantía y seguridad para con el consumidor, no sólo de su persona, sino de sus bienes";

11°) Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, infringe los derechos del consumidor el proveedor que, actuando con negligencia en la prestación de un servicio, le causa menoscabo, debido a sus deficiencias. De esta forma, en el caso de autos la propia denunciada admite en su respuesta que no mantiene un control para el acceso y salida de los vehículos, agregando que en la especie, tres diferentes ocasiones, actuó con la diligencia que le es exigible, esto es con aquella diligencia y cuidado que las personas emplean ordinariamente en la gestión de los negocios propios.

Sin embargo, a los efectos de acreditar sus dichos, en orden a probar que se actuó con la diligencia y cuidado debido, la denunciada no aporto al proceso prueba alguna, recayendo sobre ella la obligación de acreditarla, de acuerdo al inciso tercero del Art. 1.547 del Código Civil. Por otra parte, en consideración a que respecto del establecimiento denunciado, se han sucedido de manera regular durante el último año, denuncias como la presente resulta contradictorio que la denunciada alegue estar actuando con la diligencia debida y no haya adoptado hasta la fecha las medidas de corrección a sus procedimientos que posibiliten evitar los daños a sus clientes. Ejemplo indesmentible de esto es lo acontecido a la denunciante de autos, respecto de quien en tres diferentes oportunidades se vulneró su derecho a gozar de seguridad en el consumo, sin que, constando a sus servicios de seguridad lo acontecido se le haya dado una dado una adecuada respuesta, constituyendo a juicio de esta Sentenciadora una demostración más de su negligente servicio el hecho que se haya negado en esta causa la efectividad de lo ocurrido, en

circunstancias que en al menos dos de los eventos su jefe de seguridad constató lo ocurrido.

Por otra parte, los daños causados al vehículo de la denunciante, los cuales es posible apreciar en las fotografías aportadas en autos y resultan concordantes con lo denunciado ante Carabineros y lo declarado por los testigos, no dejan lugar a dudas en cuanto al menoscabo material que experimentó a consecuencias de los hechos;

12°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos a los que, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, les atribuye el poder suficiente, esta Sentenciadora ha adquirido el convencimiento respecto a que en los hechos denunciados Nuevos Desarrollos S. A. o también identificada en autos Mall Plaza Sur., antes individualizada, actuó con negligencia en la prestación del servicio de estacionamiento otorgado a la denunciante, causándole evidente menoscabo debido a las deficiencias en la calidad y seguridad del mismo, infringiendo a su respecto, en las tres ocasiones que señala la denuncia, los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor. Por lo antes expuesto, en definitiva, será acogida la denuncia de lo principal de fojas 28 de autos;

Conforme a todo lo precedentemente expresado, en definitiva corresponderá rechazar las excepciones de falta de legitimidad pasiva y caso fortuito, opuestas por la denunciada en su escrito de contestación. En efecto, como ya se ha dicho, esta Sentenciadora considera que en los hechos de autos, subyace una relación de consumo, que se encuentra regulada por la ley de protección a los derechos del consumidor;

en ella el proveedor está obligado a otorgar el servicio complementario de estacionamiento con un estándar de profesionalidad suficiente que garantice la seguridad de sus clientes y los bienes que estos dejan a su cuidado. Ahora bien, resulta improcedente acoger como excepción el caso fortuito o fuerza mayor, por cuanto esta eximente de responsabilidad esta definida por la ley como aquel imprevisto imposible de resistir, Art.45 del Código Civil, ya que si la propia denunciada a dispuesto que exista un servicio de vigilancia en el recinto es por cuanto ha previsto la ocurrencia de hechos que podrían afectar a sus clientes, lo que se confirma, como es de público conocimiento, por su frecuente ocurrencia;

C.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL

13°) Que, en el primer Otrosí de fojas 28, doña Marcela Paula Drago Soto, antes individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Nuevos Desarrollos S.A. o Mall Plaza Sur, antes individualizada, para que sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en $671.829, por concepto de daño emergente y $15.000.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas;

14°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Nuevos Desarrollos S. A., también identificada en autos como Mall Plaza Sur, será condenada como autora de contravención los Arts. 3°, letra d) y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

15°) Que, en relación a los perjuicios demandados por concepto de daño emergente, la demandante acompañó en el proceso; en fojas 02, copia del padrón de su vehículo, en fojas 20, 22 y 24, los comprobantes de pago por el deducible de su seguro y las respectivas ordenes de trabajo por las reparaciones efectuadas a su vehículo, de fecha 02 y 25 de Abril y 09 de Junio, todas de 2015; la copia de factura de fojas 26, por la compra de un Notebook y las fotografías de fojas 16 a 19, antecedentes que resultan concordantes con la prueba testimonial aportada al proceso y por los cuales en definitiva será acogida la demanda, por la cantidad de $500.000 en atención a la antigüedad del equipo computacional sustraído;

16°) Que, en cuanto al otro concepto demandado en fojas 28, esto es el daño moral, esta Sentenciadora, tendrá por acreditada su existencia toda vez que la demandante fue víctima reiterada de robos dentro de un lugar que si bien es de libre acceso público, cuenta con la presencia de guardias, torres de vigilancia y cámaras de seguridad, los que de funcionar en forma eficiente debieron evitar o al menos permitir identificar a los responsables de los ilícitos. Ahora bien, a la citada circunstancia se debe agregar la actitud de la demandada de no querer asumir una responsabilidad en cada uno de los hechos, no obstante que actualmente es un criterio unánimente aceptado que los centros comerciales deben garantizar a seguridad de sus clientes. Lo anterior ha redundado en que la demandante experimente un estado de natural aflicción y detrimento psicológico, según acredita además el certificado de la psicóloga tratante agregado en fojas 27, producto de la perdida material, incertidumbre sobre las posibilidades de

recuperación y realización de diversas gestiones para resolver su problema, con la consiguiente inversión de tiempo y dinero. Por lo antes expresado, en definitiva la demanda será acogida en cuanto al daño moral, regulándose prudencialmente este perjuicio en la cantidad de $1.500.000, en atención a que la propia demandante reconoce contaba con un seguro por daños y perjuicios a su vehículo, lo que se estima, al menos parcialmente, debió limitar el detrimento experimentado;

17°) Que, las sumas que se ordene pagar, en deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Junio de 2015 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts.951 y siguientes, 45, 1.440, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras d) y e) 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se rechazan las tachas deducidas por la parte denunciada en fojas 90 y 92, en contra de las testigos Sras. Ángela Godoy Rivera y Paulina Lazo Gallardo;

B.- Que, se acoge la objeción documental interpuesta por la parte denunciada en fojas 98 de autos, sin perjuicio de lo prevenido en el considerando 4°) del presente fallo;

C) Que, se condena a **Nuevos Desarrollos S. A.** también identificada en autos como **Mall Plaza Sur,** ya individualizada, a pagar una multa de 50 (cincuenta) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora reiterada de infracciones a la normas de los Arts. 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496;

D) Que, se hace lugar a la demanda civil del primer otrosí de fojas 20, sólo en cuanto se condena a **Nuevos Desarrollos S. A.** también identificada en autos como **Mall Plaza Sur**, a pagar a la demandante doña Marcela Drago Soto, la cantidad de $2.000.000, que se desglosan en $500.000, por concepto de daño directo y $1.500.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

E) Que, las sumas antes indicadas deberán reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando n° 17°) de este fallo;

F) Que, acorde con lo antes expresado, se rechazan las excepciones de falta de legitimidad pasiva y de caso fortuito, opuestas por la denunciada y demandada en su escrito de contestación agregado en

fojas 72 de autos;

G) Que, se condena a **Nuevos Desarrollos S. A.** también identificada en autos como **Mall Plaza Sur**, antes individualizada, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.
Rol n° 5.542-1-2015.

DICTADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS SECRETARIO TITULAR.

Certifico que se anotó y alegó revocando la abogado doña Javiera Escanilla Cortés. Santiago, 1 de abril de 2016.

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

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 veintiuno de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 113 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° 132-2016 – CIV.

Pronunciada por las Ministros de la Cuarta Sala de la Iltma. 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, veintinueve de Abril de dos mil dieciseis

Cumplase

Certifico envío de C.C. a doña Marcela Drago S. y a doña Javiera Escovilla C.

San Bernardo, 29 de Abril de 2016.

Notifiqué personalmente de la resolución que antecede a doña Marcela Drago S. se entrega copia.

San Bernardo, 29 de Abril de 2016