

Señ
Rodrigo Santander
Martín

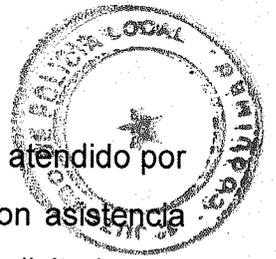
ROL N° 10.970/2014



Coquimbo, ocho de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Que en lo principal de fojas 43, don RODRIGO SANTANDER MARTIN, Abogado, Director Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en Matta 461, Oficina 302, La Serena, interpone denuncia en contra de CAMPOS DEL NORTE S.A. (Casino Enjoy Coquimbo), representada por don ROBERTO MIMICA GODOY, ignora profesión, ambos con domicilio en Avenida Peñuelas Norte N° 56, Coquimbo, expresando que el SERNAC tomó conocimiento a partir del reclamo N° 7569582, de 30 de abril de 2014, efectuado por Mario Eler Baldessari, que el proveedor denunciado, con fecha 14 de diciembre de 2013 y en forma posterior a dicha fecha, vulneró lo dispuesto en el artículo 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496. Señala que Mario Eler Baldessari asistió a un evento en el Casino, entre los días 13 y 14 de diciembre de 2013 y el 14 de diciembre de 2013, como a las 04:00 horas, estando en las dependencias y preparándose para retirarse por el pasillo de salida, sorpresivamente se encontró con una riña con personas desconocidas, sin que hubiera advertencia alguna de esta riña al público, tampoco el personal de seguridad estableció un perímetro de seguridad para evitar que los asistentes se vieran enfrentados con las personas participantes en la riña. Los participantes fueron desalojados por personal de seguridad, hacia afuera de la discoteque Ovo, pero a un sector del Casino con la que conecta las principales salidas y accesos del mismo, encontrándose en ellas gran cantidad de público. Señala que la denunciada lejos de controlar a los participantes para evacuarlos hacia afuera o reducirlos y detenerlos para ser puesto a disposición de Carabineros, solo se limitó a conducir a este grupo de personas que se agredían mutuamente a un sector del Casino, que es ampliamente transitado, exponiendo a las demás personas a una situación de peligro. Señala que don Mario Eler Baldessari, sin mediar provocación alguna, fue agredido por una de esas personas, a las que trató de repeler y protegerse de sus golpes y en este escenario, el resto de las personas involucradas en la riña procedieron a golpearlo violentamente, primero con un vaso de vidrio sobre su ojo derecho y luego con múltiples golpes de puño en la zona del rostro y patadas, agrega que éste jamás agredió a persona alguna, ni se arriesgó en forma temeraria al daño sufrido y que fue el personal de seguridad del Casino, quienes condujeron a estas personas donde Eler estaba. Y mantuvieron un actitud meramente contemplativa y sin intervenir, a fin de evitar esta agresión. Señala que Eler Baldessari, no recibió asistencia alguna de parte del Casino, que



se condujo por sus propios medios a un sector del Casino, donde fue atendido por una persona que se identificó como paramédico y que sin contar con asistencia médica procedió a extraerle un trozo de vidrio de su ojo y éste al solicitarle que llamaran en carácter de urgente a una ambulancia, recibió como respuesta que no estaba autorizada para hacerlo y que debía dirigirse por su propios medios a la asistencia publica de urgencia. Finalmente es conducido allí por su hermano y otras personas. Por lo expuesto, Mario Erler presentó reclamo ante SERNAC, como se señala en esta presentación y el proveedor contestó en el proceso de mediación que no le asistía responsabilidad en los hechos. En virtud de lo expuesto y lo dispuesto en la Ley 19.496, efectúa denuncia por infracción al deber de seguridad, incumplimiento contractual, deficiente prestación de servicios y vulneración del derecho a resarcimiento de los consumidores, solicitando sea esta sancionada infraccionalmente.

A fojas 53, Mario Erler Baldessari, estudiante, cédula de identidad número 19.042.373-5, domiciliado en Valle De Elqui N° 1449, La Serena, se hace parte en la causa.

A fojas 80, la denunciada Campos del Norte S.A. confiere patrocinio y poder en la causa.

A fojas 115 tuvo lugar el comparendo de estilo, con la asistencia del afectado Mario Erler Baldessari, de Sernac y Campos del Norte S.A.

La parte denunciante ratificó su denuncia, la que hizo suya el afectado Erler Baldessari, el Tribunal confirió traslado y la denunciada, evacuándolo, contesto por escrito, acompañando libelo al efecto, que rola a fojas 106, señalando que los hechos expuestos no son efectivos, en la forma expuesta en la denuncia, ya que Erler Baldessari se encontraba en otro sector y que sin motivo aparente o justificado se dirigió, involucró y participó en un altercado con un grupo de personas que estaban siendo desalojados. Hace presente que existen una serie de imágenes de videos que permiten reconstruir los hechos fidedignamente sin omisión ni alteraciones deliberadas. Que los hechos ocurrieron al interior de la discoteque Ovo a las 03:57 horas, habiéndose producido forcejeos y empujones entre algunos asistentes, a lo cual intervinieron los guardias de seguridad y por la agresividad de dichos sujetos se les desalojo de dicha discoteque y para resguardar la integridad de los otros asistentes se estableció un perímetro especial de contención y en estas circunstancias algunos jóvenes de la Scuola Italiana sin motivo legitimo alguno, ingresaron a ese perímetro agrediendo a los sujetos, provocando y generando una nueva pelea, ante lo cual el personal de seguridad

separó a ambos grupos y los de la fiesta de graduación quedaron al interior de las dependencias, mientras que el otro grupo desalojado se les conminó a retirarse por el lobby del hotel y en ese momentos otros jóvenes de la Scuola Italiana se abalanzaron sobre esos individuos, agrediéndolos y conforme muestran las cámaras de seguridad a las 03:59 horas, Eler Baldessari, que estaba en otro sector alejado del lugar, subió corriendo la escalera, fue al sector conflictivo, ingresó a la zona de exclusión y en forma impredecible y temeraria agredió con golpe de puños a un sujeto, siendo repelido por las personas del otro bando y agredido con un vaso y golpes diversos, fue auxiliado por personal de seguridad a la sala de primeros auxilios, siendo atendido por la paramédico de turno y luego se retiró acompañado de un familiar, se realizó el procedimiento de rigor, llamando a Carabineros, los que llegaron minutos después sin detenidos, ya que no quedaban sujetos alguno de los bandos participantes.

El Tribunal llamó a avenir en lo patrimonial a las partes y este no se produjo.

PRUEBA EN LO INFRACCIONAL:

La parte denunciante de SERNAC rindió prueba documental, consistente en: a) copia de reclamo N° 756950082, deducido por Eler Baldessari ante Sernac; b) seis cartas remitidas al consumidor, referente a procedimiento de mediación, traslado, insistencia, traslado con insistencia, respuesta del proveedor, solicitud de medios de prueba; c) set de 19 fotografías de imágenes captadas por cámaras de Casino Enjoy; d) cuatro copias de bonos de atención de salud; e) dos copias de programa a de atención salud; f) copia boleta electrónica de Clínica Alemana; g) copia simple de resumen de cuenta de hospitalización de Clínica Alemana de Clínica Alemana; h) copia simple de informe de cuenta al paciente de Clínica Alemana; i) copia simple de informe de cuenta al paciente detalle de Clínica Alemana; j) copia de prestación Fonasa; k) copia de boleta de Petrobras, pro carga de combustible; l) copia de boletas Administradora de Ventas al detalle y Limitada y de Comercializadora y Distribuidora del Norte; m) comprobantes de pagos de peajes; n) dos copias de boletas de Agrupación de Médicos Clínica Alemana; o) dos copias de detalle Honorarios Agrupación de Médicos Clínica Alemana; p) copia simple de tres cheques girados a Agrupación de Médicos Clínica Alemana; y q) carta remitida al consumidor informando cierre del caso Proveedor No Acoge. Asimismo, rindió la testimonial de SEBASTIAN ALFONSO CORTES CONTRERAS y ALFONSO CLAPS URIZAR, los que debidamente individualizados y juramentados en forma legal, expusieron separadamente al tenor de los hechos de autos: Sebastián Cortes Contreras: expuso que el día 14 de diciembre de 2013, a las cuatro de la madrugada, salía de su fiesta de

graduación de la sala de eventos del Casino Enjoy y cuando subían las escaleras se percataron de un altercado a la salida de la discoteque Ovo del Casino, vio que había un conocido suyo, se acercó a preguntarle qué pasaba y le señaló que habían tenido un altercado con los guardias dentro de la discoteque, las personas que estaban en la graduación salieron por la escaleras y vieron la riña y a los guardias que se mantenían atrás, sin intervenir ni impedir o proteger a la gente que pasaba por el perímetro de la riña y en ese momento iba pasando su compañero Mario Erler, uno de los agresores lo tomó y lo tiró hacia el lado del pasillo, siendo agredido por un montón de personas que estaban en esa pelea, logró zafar y fue a la enfermería del Casino, siendo atendido y se retiró por sus propios medios. Luego, las personas que estaban en el Casino empujaron y sacaron a las personas que estaban en la riña hacia la salida del Casino, sin mediación de los guardias del Casino. Agregó que un guardia le dio las gracias por ayudarlo. Además, señaló que la agresión al Sr. Erler consistió en que después de ser lanzado fue agredido con golpes de puño, patadas, vasos y cinturones, luego no lo vio y no pudo describir las lesiones que sufrió. El testigo aclaró que no hubo advertencia alguna sobre la riña y tampoco se estableció un perímetro de seguridad para las personas que circulaban por dicho pasillo y los guardias no tuvieron participación alguna en estos hechos, ni como contención ni como agresores. Asimismo, aclaró que ignora si el Sr. Erler agredió a una persona y si él con anterioridad agredió a alguna persona; Alfonso Claps Urizar: expuso que el día 14 de diciembre de 2013, a las cuatro de la mañana estaba afuera del salón de eventos del Casino Enjoy de Coquimbo, vio que a la salida de la discoteque Ovo se armó una pelea entre un grupo de personas y los guardias de la discoteque, la que avanzó desde la salida de la discoteque hacia el pasillo, señala que estaba participando en su fiesta de graduación y cuando subió, vio que la pelea continuaba con un grupo de personas y los guardias alrededor, mirando sin intervenir. La riña iba aumentando y había gente conocida, se acercó al lugar de la riña, lo detuvo un sujeto que era participe de la riña, discutió con él y vio que Mario Erler, que estaba unos pasos adelante suyo, estaba siendo agredido por cuatro sujetos, el cual fue arrastrado hacia una pared donde siguió siendo agredido, señala que intentó ir, pero uno de los agresores lo empujó hacia atrás y lo retuvieron y lo golpearon en la cabeza y pudo ver que Mario Erler salió corriendo, liberándose de sus agresores, sin ser auxiliado por persona alguna ni personal del Casino y que corrió hacia la enfermería acompañado de una compañera. Vio que Erler fue agredido por cuatro agresores con puños, patadas y correazos, no se pudo percatar de las lesiones que habría tenido Erler. Luego, que Erler salió corriendo los agresores avanzaron hacia el pasillo y salieron por la puerta del



Hotel del Casino, sin intervención alguna de los encargados de seguridad del Casino. Los guardias que vio fueron al menos cinco sin intervenir, ni dar ninguna advertencia de lo que estaba ocurriendo, ni establecer ningún perímetro de seguridad. Cuando Erler salió corriendo uno de los agresores le pegó una patada por la espalda. El testigo aclaro que no vio a ningún personal del Casino que le prestará ningún tipo de ayuda a Mario Erler, ni que Erler agrediera a persona alguna y que estaba en condiciones totalmente normales, en relación al consumo de alcohol e ignora cómo o por qué se involucró en la riña el Sr. Erler.

La parte de Mario Erler, rindió la documental consistente en: a) copia de ejemplar de Diario El Día, de fecha 27 de diciembre de 2013, donde consta declaración del padre de Mario Erler acerca de los hechos de la denuncia; b) informe psicológico pericial de Mario Erler, extendido por el Dr. Sandro Giovannazzi Retamal; c) pendrive rojo, que contiene copia de cámaras de seguridad de Casino Enjoy el día y hora de los hechos, siendo examinado y levantada acta de su contenido por la Sra. Secretaria Abogado del Tribunal, la que rola a fojas 130 y siguientes.

La parte denunciada, rindió prueba documental, consistente en: a) informe fotográfico, de fecha 14 de diciembre de 2013, en el que constan 27 fotografías sobre la secuencia de los hechos; b) informe fotográfico en color, acompañado materialmente informe fotográfico en color, acompañado materialmente; y c) pendrive negro, que contiene imágenes de las cámaras de video sin editar, un video editado y con relación de don Mauricio Hodge, Jefe de Seguridad del Casino, de los hechos ocurridos pendrive negro, que contiene imágenes de las cámaras de video sin editar, un video editado y con relación de don Mauricio Hodge, Jefe de Seguridad del Casino, de los hechos ocurridos; siendo examinado y levantada acta de su contenido por la Sra. Secretaria Abogado del Tribunal, la que rola a fojas 130 y siguientes.

Asimismo, la testimonial de MAURICIO EUGENIO HODGE RIFFO y YAHIR YAPUD CASTILLO, los que debidamente individualizados y juramentados en la forma legal, expusieron separadamente al tenor de los hechos de autos: Mauricio Hodge Riffo: expuso que es jefe de seguridad del Casino Enjoy y el día 13 de diciembre de 2013, cerca de las cuatro de la madrugada recibió un comunicado que había un problema de la discoteque Ovo del Casino, fue y vio un grupo dentro de ella con forcejeos físicos, ordenó desalojar la discoteque, previamente se había producido una riña, se procedió a sacar a los más agresivos fuera de la discoteque y hubieron guardias que cayeron al suelo, con un desorden de magnitud y a esa misma hora se desarrollaba una fiesta de graduación de alumnos de la Scuola Italiana, que estaban en un salón un piso más abajo de donde está la discoteque,



un grupo de estos jóvenes de la graduación subió y se involucró en la riña, los guardias se reagruparon, procedieron a separar a las personas en riña y establecieron un cerco de seguridad alrededor de ellos, mientras se llamaba a Carabineros, a fin de resguardar a las personas que se encontraban y se les solicitó a los jóvenes de la Scuola Italiana que se retiraran del lugar, de repente vio que subió la escalera un joven, que luego supo que es Mario Erler, agrediendo a una de las personas de la riña, empujándolo contra una pared a golpe limpio, intervinieron cuatro personas y empezaron a agredir a Erler, a raíz de ello, los guardias le dijeron a Erler que se retirará, pero no hizo caso, ya que estaba muy eufórico. Y a raíz de que Carabineros no llegaba con la prontitud que la situación requería, los guardias desalojaron a los participantes de la riña por el pasillo del lobby del Hotel hacia el exterior. La situación se encontraba controlada hasta que llegó Mario Erler, y con su actuar complicó la situación. El testigo aclaró que los golpes de Erler, lo fueron de puño en el rostro y se le pidió que se retirará antes de que éste agrediera, ya que se daba vueltas alrededor de la riña. Los guardias le decían a los jóvenes de la Scuola, que se retiraran porque no era una pelea de ellos y que no tenían nada que hacer ahí. Los guardias formaron una especie de semicírculo para evitar que se infiltraran más personas a la riña, interviniendo siete u ocho guardias de seguridad. El testigo aclaró que cuando ordenó desocupar la discoteque de los sujetos más agresivos, lo hizo a través de la puerta principal de la discoteque Ovo, la que tiene una salida de emergencia y se encuentra hacia la calle Peñuelas y da hacia a fuera del recinto del Casino. Ignora si la persona que agredió a Mario Erler resultó con algún tipo de lesiones porque fueron desalojados y que cuando Mario Erler se retiraba una persona del Casino, lo llevó hacia la enfermería. Yahir Yapur Castillo: expuso que el 14 de diciembre de 2013, como a las cuatro de la mañana, a través del circuito interno vio una riña en la discoteque Ovo, señala que trabaja en seguridad en el establecimiento, concurrió a la discoteque y vio que estaban desalojando a un grupo de persona, por el frontis principal de ingreso a la discoteque y que cuando llegó vio una pelea fuera de ella, por ser nuevo en el trabajo, se le indicó que se mantuviera al margen, pero cerca de ellos, los guardias eran como seis o siete. Se estableció una línea de seguridad desde la discoteque hacia la puerta del Hotel, conteniendo a las personas de la riña y otros que querían ingresar a ella, está línea estaba formada por los propios guardias de seguridad. Una persona, que después supo que era el Sr. Erler, que venía desde el evento a involucrarse en la riña, se le manifestó se retirara, a lo menos en dos ocasiones, pero se coló hacia la riña, trabándose en una discusión y comenzando los golpes. Se siguió con la labor de contención, sacando a la gente fuera del Casino, por el sector del Hotel. Y posteriormente supo que había

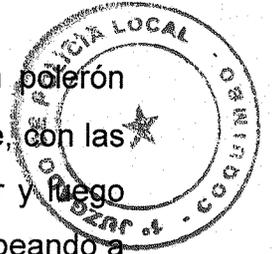
resultado herido el Sr. Erler, a todos, los guardias, incluyéndose, le llegaron golpes y que el Sr. Erler se puso a pelear con una de las personas que estaba discutiendo, no sabe quien partió primero y que supo que era Mario Erler por comentario de compañeros de trabajo, este es un joven menor de 23 años, de estatura mediana alta, cabello castaño.

A fojas 123, la denunciada impugnó informe pericial de Sandro Giovanazzi, el Tribunal confirió traslado, siendo evacuado a fojas 124 y 126 y a fojas 128 el Tribunal, no dio lugar a la objeción fundado en que la prueba se aprecia de acuerdo a la reglas de la Sana Crítica, sin perjuicio del mérito que se le otorgue en definitiva.

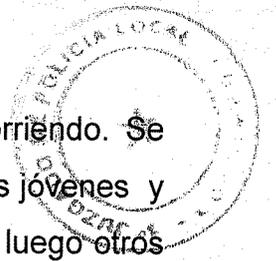
A fojas 130 a fojas 135 rola el acta de revisión de los pendrives acompañados, la que siendo puesto en conocimiento de las partes de la causa no fue objetada dicha acta por ninguna de ellas. Verificando la Sra. Secretaria del Tribunal que el pendrive metálico rojo, marca Kingston, contiene un archivo con imágenes de la cámara de seguridad del pasillo interior del Casino Enjoy, al lado derecho se ve la sala de máquinas tragamonedas, que tiene fecha y hora de grabación, 14 de diciembre de 2013, 03:59:25 horas, apreciándose que un grupo de jóvenes, secundados por cuatro personas, al parecer guardias de seguridad del Casino y otros dos guardias, se ve un hombre con jeans y camisa color blanca cae al suelo y luego de que otro sujeto, vestido con ropa de color negro, lo empuja y luego a ese sujeto lo golpea otro joven que viste pantalón café y camisa de color negra, quien después trata de separar al grupo que está peleando. Luego se ve que llegan más personas y más guardias con trajes negros, unos cuatro más; se ve un hombre con jeans claros y camisa gris, sacándose la correa de su pantalón y golpeando a algunas personas, un sujeto con sombrero, comenzó a separar al grupo que está peleando, se ve a los guardias, permaneciendo atrás del grupo de personas participantes en la riña y detrás de estos muchas personas observando, incluso mujeres jóvenes. Luego se ve un joven con pantalón café y chaqueta negra que corre y se abalanza ante dos sujetos y golpeando a uno de estos y otro sujeto con jeans claros y camisa color blanca, golpeó al joven de pantalón café, fuertemente, afirmándolo y golpeándolo en el rostro con sus puños y luego con una patada por el trasero, él que logró soltarse del agresor y salir corriendo. La cámara captó la imagen del joven de pantalón café, cuando se tomó la cara, al parecer ensangrentada y una joven se acercó a él, todo ello ocurre en el pasillo interior, este joven de pantalón café siguió caminando y tocándose la cara con las manos y la cámara muestra al sujeto agresor y a su acompañante, dirigiéndose estos por el pasillo hacia el sector de ingreso del Hotel del Casino, ve que uno de

ellos se va a abotonando la camisa y cubriéndose la cabeza con un pañuelo oscuro, luego se ve al joven de pantalón café que camina tambaleándose, con las manos en su cara y a su lado una mujer joven, que lo trata de ayudar y luego viene otro sujeto por detrás a pegarle una patada por la espalda, casi golpeando a la joven referida, los que continúan corriendo hacia el sector donde está el hall del hotel. La cámara muestra que el grupo de la riña avanza por el pasillo hacia la salida del Hotel, corriendo y siguiéndolos se ve que vienen caminando, al parecer, los guardias del Casino, sólo se ve las espaldas de estos. Se ve que al final del pasillo continua la riña, sector de la puerta de acceso y salida del Hotel, no se aprecia si los guardias están sacando a los jóvenes de las dependencias del Casino y sí estos jóvenes continúan en la gresca. Si se ve que alguien lanzó un letrero amarillo, que indican piso húmedo, el que es retirado por uno de los guardias. Luego, otros de los jóvenes regresan y se dirigen por el pasillo hacia el interior nuevamente. Se aprecia que los guardias se reúnen y conversan y miran hacia el pasillo y comienzan a avanzar rápidamente hacia su interior, contando a nueve y se ve a un joven con sombrero conversando con una señora.

En cuanto al pendrive negro, marca Kingston, se verificó que contiene un documento de 7 páginas, con una descripción de las imágenes captadas por cámaras y que corresponden al documento que rola en autos a fojas 99 a fojas 105. Y se constata que hay doce archivos en formato de video, denominados: "1- OVO"; "2- ERLER SUBE"; "3- ERLER LLEGA"; "4- AGRESIONES"; "5- PASILLO"; "6- BACK"; "7- ENFERMERIA"; "8- ZOCALO"; "9- ENFERMERIA"; "10- PELEA"; "11- SALIDA"; y "ERLER - RESUMEN". En el video denominado OVO, este muestra a jóvenes al interior de discoteque OVO, los que están peleando y a un guardia con polera negra, sacando a un joven de jeans y camisa blanca, que lleva un vaso, que lo guarda en el bolsillo trasero izquierdo de su pantalón, se ve a otros guardias, de trajes negros, intentando sacar del local a los jóvenes, que se oponen dando golpes de puños y pies a los guardias, luego se escapan del control de los mismos, salen de la discoteque e ingresan al pasillo, y uno de los jóvenes golpea a uno de los guardias y se reúnen los hombres en dicho pasillo, a la altura de un pilar, apreciándose a un grupo de guardias que los circunda y otras personas que intentan detener la pelea. El video denominado ERLER SUBE, muestra a personas subiendo por las escaleras ubicadas en los salones del piso inferior, se ve el pasillo central y la escalera referida y dos guardias en el pasillo central que corriendo hacia un sector y a jóvenes en el piso inferior. Luego se ve a dos jóvenes corriendo por el pasillo, seguidos por cuatro guardias, uno de los jóvenes le pega a un guardia en el cuello y sigue corriendo por el pasillo, luego los guardias intentan detenerlos y son nuevamente atacados por los dos jóvenes,



quedando uno en el suelo y los jóvenes se sueltan y continúan corriendo. Se incorporan más personas corriendo por el pasillo, otros guardias y otros jóvenes y desde el piso inferior suben corriendo por las escaleras dos jóvenes y luego otros jóvenes que siguen en dirección al pasillo. El video denominado ERLER LLEGA, muestra de espaldas al grupo de jóvenes que venían desde la discoteque, peleando con los guardias, a otras personas mirando y un sector donde hay unos pilares con hombres que estaban peleando y luego se ve a un joven vestido de pantalón café y chaqueta de vestir negra, quien se abalanza a pelear con uno de los hombres que venían desde la discoteque, golpeándolo con sus puños y luego otro de los que venían desde la discoteque, golpea a ese joven y se acercan otros a pegarle, con puños y patadas, fueron cuatro jóvenes los que golpearon al joven de pantalón café y cuando éste estaba totalmente rodeado, uno de ellos que vestía jeans y camisa blanca, le pegó a la altura de la cabeza o la cara, en forma repetida. Luego el joven golpeado escapó corriendo por el pasillo y siendo seguido por los agresores y se ve también más atrás caminando por el mismo pasillo un grupo de jóvenes y junto con ellos unos 7 o 8 guardias. El video denominado AGRESIONES, muestra lo referido y analizado en el pendrive de plástico color rojo y metal, marca Kingston. El video denominado PASILLO, muestra unas personas corriendo hacia la puerta de acceso y salida, se ve un hombre vestido con una chaqueta de vestir negra, avanzando rápido por el pasillo, doblando hacia su derecha y dirigiéndose hacia una puerta y seguidos por dos mujeres, que ingresan por la misma puerta, y estas seguidas por dos hombres, al parecer guardias del Casino. El video denominado BACK, muestra imágenes de un joven de chaqueta de vestir negra, con la cara ensangrentada, se ve la sangre que brota del ojo derecho de este, luego se ve a dos mujeres jóvenes, al parecer acompañando al joven, luego ingresó un hombre, al parecer un guardia, indicándole hacia otro lugar y se ve que van a otra oficina. El video denominado ENFERMERIA, muestra unos ascensores y una puerta y se ve un hombre, al parecer un guardia, que guía al joven agredido y a una joven acompañante, abre una puerta se ve a otra mujer joven y a un hombre, al parecer un guardia, que le indica que avance hacia la puerta referida, siguiéndolo. El video denominado ZOCALO, muestra unos ascensores y una puerta al final, a un hombre vestido con una camisa negra, que sale por dicha puerta y atrás lo sigue el joven agredido y la joven que lo acompaña, y luego sale la otra joven y el hombre vestido de negro. El video denominado ENFERMERIA, muestra un pasillo a su lado derecho donde hay una puerta, a un hombre de camisa negra, con credencial, que hace pasar al joven agredido y a su acompañante, y también la otra acompañante, quedando el joven agredido y sus dos acompañantes en la oficina y retirándose los dos



hombres que los guiaban. Luego se ve a una las jóvenes salir al pasillo, hablando por celular y retirándose por el mismo pasillo, luego vuelve acompañada por una mujer mayor, y se ve que desde la oficina sale una mujer vestida con pantalón azul oscuro y polera blanca, al parecer paramédico, luego se ve un guardia, y la joven que acompañaba al agredido junto a otro hombre joven, ingresando a la oficina donde permanecía el agredido. También ingresan otros dos jóvenes, uno con sangramiento en la nariz. Luego sale desde la oficina el agredido con una venda sobre su ojo derecho, que sujeta con su mano, acompañado por otro joven y luego se ven salir desde la oficina a las dos jóvenes acompañantes y a la paramédico. El video denominado PELEA, muestra en el hall de acceso al hotel, a tres hombres jóvenes salir corriendo, se ve que uno se devuelve ingresando al pasillo; se ve que viene otro grupo de personas corriendo y peleando entre ellos, arrojándose objetos que están en el pasillo, comenzando a salir por la puerta; otras personas que vienen en ese grupo intentan calmar la situación, llegan los guardias y se ve a los otros jóvenes que se encuentran afuera, comenzando a tirar patadas y lanzar, al parecer una correa para golpear a los que están adentro, todo esto ocurre en la puerta y dos guardias intentan cerrarla y los que están afuera, que son cuatro hombres, comienzan a tirar cosas para forzar las puertas, lanzando patadas y correazos. Luego otros guardias alrededor de la puerta, disuelven el disturbio. Se aprecia que son ocho guardias de seguridad con traje negro y uno con polera negra, los que se dirigen, al parecer, hacia el pasillo. El video denominado SALIDA, muestra la entrada del Casino, donde salen dos hombres vestidos con jeans y camisa corriendo hacia el sector del estacionamiento, uno de ellos tiene la cabeza cubierta con un poleron negro y luego el otro hombre se devuelve hacia al acceso al hotel y se puede apreciar la pelea descrita en el video anterior, muestra imágenes de cinco hombres corriendo por Avenida Costanera en dirección al norte. El video denominado RESUMEN, muestra un resumen de las imágenes captadas por las diferentes cámaras de seguridad revisadas en los videos antes descritos y además, debidamente editadas, inclusive se destaca con un circulo de color amarillo la imagen de Mario Eler y cuenta con voz en off de un hombre, que hace un relato de los hechos.

Estando la causa en estado de ser fallada, se la trajo para fallo.

CONSIDERANDO:

Primero: Que a juicio del Tribunal, de acuerdo a la denuncia interpuesta, ella tiene su fundamento en que la denunciada no mantenía su sistema de seguridad y vigilancia de conformidad a las leyes que los regulaban, incurriendo en infracción al artículo 15 de la Ley 19.496.

Segundo: Que de acuerdo con los antecedentes acompañados en autos ^{al} conocimiento personal de este Sentenciador, respecto a todo el complejo existente en el lugar de los hechos, se advierte que este está compuesto por una parte del Hotel, con ingreso propio, por otra parte está una sección donde se encuentran las máquinas de juegos y salas de juegos, por otra parte la discoteque Ovo y en la parte inferior salones de evento.



Tercero: Que de acuerdo a los antecedentes de autos los salones de evento se realizaba una ceremonia de graduación de un colegio, la que finalizó a las cuatro de la madrugada, que cercano a dicho lugar se encuentra la discoteque Ovo, y que naturalmente en ambas locaciones había consumo de alcohol, lo cual produce, según ha establecido la ciencia médica y en ciertas personas, un grado de agresividad superior al normal, que tendrían sin la ingesta de alcohol y que es obvio presumir, que muchas de las personas que allí se encontraban estaban bajo los efectos del alcohol.

Orden

Cuarto: Que en dichas circunstancias y atendido lo expuesto en el considerando anterior, lo lógico, natural y razonable, era que hubiera un adecuado servicio de seguridad y vigilancia para precaver hechos que eran muy factibles que ocurrieran, como lo fue en el caso de autos, más aún cuando se señala en el considerando segundo funciona también el hotel y los huéspedes deben tener la certeza de que tendrán una estadía tranquila, pacífica y libre de todo riesgo.

Ver

Quinto: Que de acuerdo con los antecedentes de autos el número máximo de guardias que se pudo determinar que intervinieron en los hechos ascendía a nueve personas, número absolutamente insuficiente para controlar los tres puntos neurálgicos que confluían en el pasillo interior esto es, la gente del evento, la gente de la discoteque y los huéspedes del hotel.

(9)

Sexto: Que habiéndose producido las riñas de que dan cuenta el mérito de autos, se ha acreditado asimismo, que los sistemas de seguridad del establecimiento denunciado no operaron en la forma adecuada y eficaz para contenerlo, sea por su impericia, falta de preparación o insuficiente número de guardias.

*ve
Oval*

Séptimo: Que así planteadas las cosas, a juicio de este Sentenciador, los sistemas de seguridad que mantenía en ese momento el establecimiento no estuvieron acorde con la situación que se produjo y que era factible de prever, por lo razonado precedentemente, el proveedor, en este caso la empresa denunciada, debió velar por la seguridad de los consumidores y no lo hizo en la forma que correspondería a un establecimiento de ese categoría y son ese flujo de personas

y habiéndose analizado las pruebas rendidas, en conjunta y conforme a las reglas de la Sana Crítica, este Sentenciador adquiere la convicción que la parte denunciada ha actuado con negligencia en la prestación del servicio, debido a las deficiencias en la seguridad del servicio prestado, no resguardando adecuadamente ni oportunamente la integridad de las personas ni la seguridad de las mismas, razón por la cual deberá ser sancionado, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 3 letras d), 15, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496.

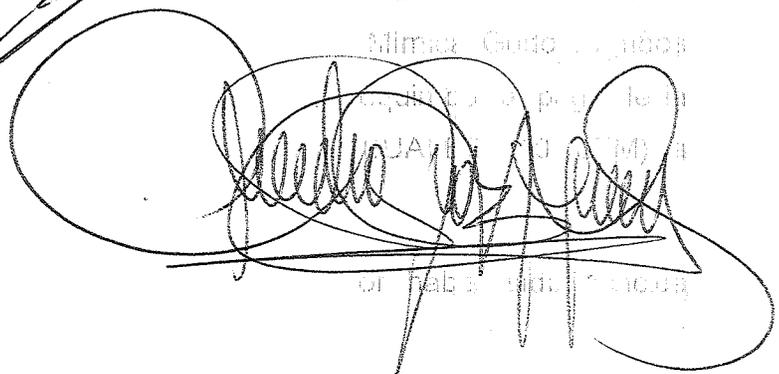
Y visto lo prevenido en la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los juzgados de Policía Local y artículos 1, 3 letras d, 15, 12, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos del Consumidor, se declara:

- A. Que se condena a la denunciada CAMPOS DEL NORTE S.A., representada por su gerente general don Roberto Mímica Godoy, ambos con domicilio en Avenida Peñuelas Norte N° 56, Coquimbo, al pago de la multa de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (10 UTM) a beneficio municipal, bajo apercibimiento legal.
- B. Que se condena en costas a la denunciada, por haber sido vencida totalmente.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Dictada por don **Winston Mettifege Barraza**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Coquimbo. Autoriza doña **Claudia Díaz Arqueros**, Secretaria Abogado.



Juez Titular del Primer
Claudia Díaz Arqueros

Servicio Nacional del Consumidor
Campos del Norte
Infracción a la Ley de Protección al Consumidor
Rol N° 44-2016.- (10.970-2014 del Primer Juzgado de Policía Local de Coquimbo)

La Serena, ocho de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287, 186, 223 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de ocho de febrero de dos mil dieciséis, escrita de fojas 140 a 151 de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 44-2016.-

Pronunciado por la Primera Sala de esta Corte de Apelaciones integrada por los Ministros Titulares señora Marta Maldonado Navarro, señor Christian Le-Cerf Raby y el abogado integrante señor Marcos López Julio.

Soledad Sepúlveda Fonck
Secretaria (S)

En La Serena, a ocho de noviembre de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

