

Proceso Rol N° 42.397-10-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, tres de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs.30 doña **Alejandra Bustos Cárdenas**, don **Víctor Hernández Peñailillo** y don **Alejandro Gómez Sotomayor**, todos Abogados, domiciliados en calle Bellavista N° 7, comuna de Recoleta, interponen denuncia infraccional en contra de **Cencosud S.A.**, representada por don Alasne Liberatore, ambos domiciliados en Avda. Francisco Bilbao N° 8750, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundado en que con fecha 31 de enero de 2017, habrían concurrido al centro comercial Portal La Reina, en el vehículo placa CXRL.17, marca Suzuki, color negro, año 2011, alrededor de las 16:30 horas, estacionando en el piso -1 pasillo C, a un costado de la entrada principal al Supermercado Jumbo; que al volver, se percataron que las chapas de las puertas del piloto, copiloto y maleta estaban forzadas, y la última completamente destruida, estando abierta la puerta delantera del piloto; constatando que les habían sustraído las especies que guardaban en el interior del vehículo, ya que faltaban sus mochilas que contenían diversos objetos, señalando que el vehículo habría quedado completamente cerrado al dejarlo aparcado; que luego de ocurridos los hechos, informaron a los guardias, revisando las cámaras de seguridad, pero no contenían información debido a su ubicación, constatando que sólo existía una cámara de seguridad cercana al lugar, efectuando la denuncia a Carabineros que concurrieron al lugar; que no obstante los reclamos efectuados, el proveedor denunciado, señaló que únicamente respondería por las chapas del automóvil, pero no por las especies sustraídas, por lo que no habría asumido su responsabilidad en los hechos; por estas razones estiman que la conducta de la empresa denunciada vulneraría las normas de la Ley N° 19.496 relativas a la seguridad en el consumo contenidas en el artículo 3 letra d), debido a que la sustracción de las especies obedecería a falta de medidas de seguridad empleadas en el resguardo de los vehículos estacionados, por lo que

solicitan se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley .

A **fs. 47** don **Juan Guillermo Flores Sandoval**, en representación de Cencosud S.A., formula declaración indagatoria, señalando que no le constan los hechos en que se fundan las acciones, en cuanto a que los denunciantes efectivamente hayan ingresado al establecimiento comercial en el vehículo que señalan, y que se haya producido un robo en los estacionamientos, que en cualquier caso se estaría en presencia de un hecho ilícito cometido por terceros ajenos y sobre los que no tiene ninguna responsabilidad; y que su representada habría extremado los esfuerzos para adquirir elementos disuasivos permitidos por la Ley , estableciendo los protocolos necesarios para evitar este tipo de acontecimientos.

A **fs. 54** don Alejandro Gómez Sotomayor, por sí y en representación de doña Alejandra Bustos Cárdenas y don Víctor Hernández Peñailillo, deducen demanda civil de indemnización de Perjuicios en contra de Cencosud Retail S.A., representada por don Jaime Soler ,ambos con domicilio en Avda. Kennedy N° 9001, piso 5, Las Condes, fundada en los mismos hechos señalados en la denuncia, a fin de que sea condenada a pagar a don Víctor Hernández Peñailillo la suma de \$72.970.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 500.000.- por daño moral; respecto de doña Alejandra Bustos Cárdenas la suma de \$77.500 por daño emergente y \$ 500.000.- por daño moral y para don Alejandro Gómez Sotomayor, la suma \$ 299.990.- por daño emergente y \$1.000.000.-;según rectificación de fs.60; más intereses, reajustes y las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs.64.**

A **fs.78** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante y de los apoderados de la parte denunciada y demandada; formulándose contestación en minuta escrita a fs.66, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos, que será detallada en la parte considerativa de esta sentencia.

A **fs.104** rola Acta de Absolución de Posiciones del representante de Cencosud S.A.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En cuanto a la tacha:

PRIMERO : Que, la parte denunciada formula tacha respecto de la testigo doña Javiera Jesús González Villarroel, fundada en la causal de inhabilidad contenida en el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que la testigo ha declarado reunirse regularmente con los denunciados, cumpliendo el parámetro establecido en la norma, por lo que carecería de imparcialidad. Que, la parte denunciante solicita el rechazo de la tacha, toda vez que la relación de la testigo con los actores a lo que conoce desde hace cinco años, y que los vea esporádicamente, no configuraría la causal invocada.

SEGUNDO: Que, el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil en lo pertinente señala: **“Son también inhábiles: N° 7 Los que tenga íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren.**

La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias”. Que, a este respecto cabe señalar que de los dichos de la testigo es posible establecer que esta mantiene un vínculo social con los actores que podría ser calificado de amistad, pero que no configura el grado de intimidad a que se refiere el legislador de manera de inhabilitar al testigo por su falta de imparcialidad, al mantener un grado de cercanía con la parte que lo presenta, que se califica de íntimo, lo que no ocurriría en la especie, razones por las cuales se rechaza la tacha opuesta por la parte denunciada.

b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, los denunciados sostienen que Cencosud S.A., habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, especialmente el artículo 3 letra d), al no brindar medidas de seguridad en el consumo, toda vez que habiendo dejado su vehículo en los estacionamientos del Centro Comercial Portal La Reina, mientras efectuaban compras al interior del Mall, al volver habrían constatado que les violentaron todas las chapas de las puertas del vehículo en que se transportaba - placa CXRL.17, sustrayendo diversas especies individualizadas en la demanda de

propiedad de los actores; vulnerándose de esta manera las normas que protegen a los consumidores, causando menoscabo material y moral.

CUARTO: Que, la parte de Cencosud S.A., a fs.66 al contestar las acciones interpuestas en su contra, solicita su rechazo fundado en que no le constan los hechos denunciados, y que estos hayan acaecidos en la forma en que lo señalan el denunciante, en cuanto a que las especies se encontraban en el interior del vehículo o que hayan sido sustraídas al momento en que se encontraba en los estacionamientos del Centro Comercial, negando categóricamente la efectividad del ilícito a que se refiere la denuncia infraccional, y que se hubiera producido en los estacionamiento, sin que le conste que los actores efectivamente hayan ingresado en el vehículo que señalan y que el mismo se haya encontrado en buen estado, siendo todos elementos que deberán acreditar los denunciantes, por lo que no habría incurrido en las infracciones que se le imputan, toda vez que los estacionamientos anexos al establecimiento comercial cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y público que concurre, no pudiendo exigir a los particulares una acción más eficaz que el propio Estado. Que, el artículo 3 letra d) se referiría a la seguridad en el consumo de los bienes adquiridos al interior del establecimiento comercial, considerando los riesgos que pueda presentar para la salud y el medio ambiente, por lo que no existiría relación entre la norma y lo que pretenden los actores, y que respecto de la infracción al artículo 23 no se configurarían los elementos a que se refiere dicha disposición, toda vez que existiría un actuar ilícito de una tercera persona respecto de la cual no tiene ninguna responsabilidad, señalando en consecuencia, esta acción carece de fundamento, solicitando asimismo su rechazo.

QUINTO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones, acompañó los siguientes documentos: **1)** De fs.1 a 12 rola set de correos electrónicos intercambiados entre las partes; **2)** A fs.13 y siguientes rola copia del Parte de Denuncia por robo en estacionamiento efectuada por los actores ; **3)** A fs.18 rola respuesta de Cencosud S.A. a reclamo efectuado ante SERNAC; **4)** De fs.19 a 24 rolan copias de boletas y comprobantes de pago del día de los hechos correspondiente a locales comerciales ubicados en el Mall Portal La Reina; **5)** A fs. 25 rol orden de trabajo correspondiente al vehículo del demandante Alejandro Gómez Sotomayor por la suma de \$ 170.000.- ; **6)** De fs.26 a 29 rolan fotografías del vehículo poca CXRL.17, en que se observa el daño en las chapas de las puertas; **7)** A fs.28 y 29 rolan fotografías de grabaciones en el estacionamiento Blue Park de Recoleta,

con anterioridad a los hechos denunciados; **8)** A fs.50 rola cotización de audífonos por la suma de \$ 9.990.-; **9)** A fs. 51 rola cotización de mochila por la suma de \$ 39.990.-; **10)** A fs.52 rola cotización de MP3 por la suma de \$ 22.990.-; **11)** A fs. 53 rola cotización de mochila por la suma de \$59.990.-; documentos que no fueron objetados de contrario.

Que, se agregó además al proceso a fs. 89 informe de novedades del Centro Comercial dando cuenta de robo de especies desde el interior del vehículo placa CXRL.17.

SEXTO: Que, la cuestión controvertida es determinar si existe seguridad en los estacionamientos de la denunciada, cuya deficiencia alegan los actores; debiendo tenerse presente que los estacionamientos explotados por el proveedor obedecen no sólo a una exigencia efectuada por la Dirección de Obras Municipales al otorgarse el respectivo permiso para toda la infraestructura del Centro Comercial, conforme a las normas de la Ordenanza y de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, sino que es en sí mismo al tratarse de un servicio propio ofertado al público en general, se encuentra sujeto a las exigencias de seguridad, salubridad e higiene a que las personas tienen derecho en el consumo de los distintos bienes y servicios, como lo establece el artículo 3 de la Ley N° 19.496 que en lo pertinente señala: **“Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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”**; corresponde al proveedor, brindar las condiciones de seguridad necesarias para el consumo de los bienes o servicios que ofrece; sin que pueda ponerse de cargo del consumidor el adoptar medidas extremas para evitar el peligro, considerando que en la especie la cautela debe ser proporcional en relación a un estacionamiento privado, que cuenta con medidas de seguridad.

SÉPTIMO : Que, de acuerdo a los antecedentes probatorios aportados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, los denunciantes el día 31 de enero de 2017, concurrieron en su vehículo al Centro Comercial Portal La Reina, para efectuar algunas compras, dejando estacionado el vehículo placa CXRL.17 en los estacionamientos de dicho Supermercado (fs. 13 y 19) ; **2)** Que, alrededor de las 17:30 hrs. al llegar al vehículo, constataron que éste había sido violentado, rompiendo las chapas de ambas puertas y de la maleta; y **3)** Que, la parte denunciada no ha acreditado, que en los estacionamientos existieran cámaras de vigilancia funcionando normalmente o guardias, que tuvieran por finalidad brindar seguridad y apoyo a los clientes del Centro Comercial,

como asimismo que cumpla con la Directiva de Seguridad exigidas por la Autoridad Policial, u otro antecedente que acredite las medidas de seguridad que invoca.

OCTAVO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores y ponderando los antecedentes probatorios allegados al proceso de conformidad a los principios de la sana crítica, el sentenciador concluye que el proveedor denunciado Cencosud S.A., no brindó a los denunciantes, seguridad en el consumo de los bienes y servicios ofrecidos en el mencionado establecimiento, puesto que al encontrarse al interior del Centro Comercial, su vehículo habría sido violentado, sin que conste en autos que existieran mecanismos que hubiesen prevenido el hecho delictual, o en su defecto mitigado las consecuencias, por lo que fluye de tales circunstancias que la denunciada no ha impetrado en la especie de manera efectiva los mecanismos de seguridad que alega, dándose por establecido que el estacionamiento del Centro Comercia Portal La Reina, se encontraba desprovisto de las medidas tendientes a resguardar la seguridad de los consumidores el día en que ocurrieron los hechos denunciados.

NOVENO: Que, por todo lo anterior, se concluye que Cencosud S.A., ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, al no brindar las condiciones de seguridad en el consumo, siendo en consecuencia procedente acoger la denuncia de fs.30 y siguientes interpuesta en su contra.

c) En el aspecto civil :

DÉCIMO: Que, a fs. 54 deducen demanda civil en contra de Cencosud S.A. a fin de que sea condenada a pagar a don Víctor Hernández Peñailillo la suma de \$72.970.- por concepto de daño emergente y la suma de \$500.000.- por daño moral; respecto de doña Alejandra Bustos Cárdenas la suma de \$ 77.500.- por daño emergente y \$ 500.000.- por daño moral, y para don Alejandro Gómez Sotomayor, la suma \$ 299.990.- por daño emergente y \$1.000.000 por concepto de daño moral.

UNDÉCIMO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: " **El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los**

medios que la ley le franquea.”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

DUODÉCIMO: Que, en relación al daño emergente, cabe señalar que respecto de las especies que los actores señalan les habrían sido sustraídas, no se ha acreditado en el proceso la pre-existencia de las mismas, ya sea mediante facturas u otros medios de prueba que permitan justificarlos, toda vez que la declaración a fs.79 de la testigo Javiera González Villarroel resulta imprecisa en cuanto a la identidad de los bienes que menciona y no coinciden con lo indicado en la demanda, por lo que habría resultado únicamente acreditada la pérdida patrimonial correspondiente al daño en las chapas del vehículo placa CXRL.17, según consta en orden de trabajo de fs.25 y fotografías de fs. 26 y 27, que en consecuencia, se regula la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la parte demandante por dicho concepto en la suma de \$170.000.-. Que, respecto de los demás conceptos demandados por daño emergente, deberán desestimarse puesto que no se ha acreditado su monto.

DÉCIMO TERCERO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de diciembre de 2016, mes anterior a los hechos denunciados, y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO CUARTO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, los demandantes no acompañaron antecedentes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de la indemnización que reclaman respecto del daño moral que invoca, toda vez que el daño aún cuando moral, deberá siempre ser acreditado, según lo dispone expresamente el artículo 50 de la Ley antes citada que en lo pertinente señala “ **Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados**”; teniendo presente que la simple molestia resultan

insuficiente para establecer que los actores hayan sufrido menoscabo a su tranquilidad de espíritu y la alteración profunda de sus emociones; debiendo en consecuencia rechazarse la demanda por este concepto.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la tacha opuesta por la parte denunciada.

b) Que, se acoge con costas la denuncia de fs.30 y siguientes interpuesta por doña **Alejandra Bustos Cárdenas**, don **Víctor Hernández Peñailillo** y don **Alejandro Gómez Sotomayor**, y se condena a **Cencosud S.A.** representada por don **Bernardo Cataldo Miranda**, a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1 letra d) de la Ley 19.496.

c) Que, se acoge parcialmente la demanda civil deducida a fs.54, sólo respecto del daño emergente reclamado por don **Alejandro Gómez Sotomayor**, y se condena a **Cencosud S.A.** representada por don **Bernardo Cataldo Miranda**, a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ **170.000.-** por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo tercero del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, sin costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal señalado, por el término legal, sino pagaren la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese**

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

