TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 6.233-7-2017

LAS CONDES, siete de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 6 y siguientes, doña **Mabeth Elizabeth Morales Romero**, ingeniero, c.i. n.° 17.329.110-8, domiciliada en Av. Holanda N° 100, oficina 903, Providencia, deduce querella infraccional por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Comercializadora e Importadora Beleza S.A.**, nombre de fantasía **Figurella**, representada legalmente por doña Catalina Navarro Palumbo, ambos domiciliados en Avenida Cristóbal Colón N° 4.951, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de $7.355.718, correspondientes a $2.355.718 por daño emergente, $443.753 por lucro cesante y a $5.000.000 por concepto de daño moral, mas reajustes, intereses y costas; **acción notificada a fs. 20 de autos.**

Fundan las respectivas acciones en que el día 28 de diciembre de 2016, a las 19:30 hrs. estacionó su vehículo patente FYWL-71, en los estacionamientos del local de la denunciada donde concurrió para hacer uso del programa de belleza contratado. Que, alrededor de las 20:45 hrs. ingresaron al local 3 individuos armados, los que comenzaron a gritar que se trataba de un asalto y que las clientas que estaban en el local debían entregar sus joyas, dinero y llaves del vehículo Audi que estaba estacionado afuera. Que, en cuestión de segundos llegaron a la sala en la que se le estaba efectuando el tratamiento contratado, y comenzaron a

juntar a todas las clientas, dueñas del local y personal de éste en dicha sala. Que, al no responder nadie por las llaves del vehículo Audi los delincuentes comenzaron a pedir las llaves de una camioneta Ford, la que era de propiedad de doña Catalina Navarro, la que al ver el caos y gritos de todas las personas en la sala le señaló: "entrega las llaves de tu auto, que yo te lo pago, Figurella te lo paga!". Que, ante la situación vivida y la promesa de la señora Navarro, fue llevada por uno de los asaltantes al locker en que tenía guardada su cartera, y ahí al entregar las llaves de su vehículo a los delincuentes, éstos aprovecharon de robarle la cartera con todo lo que tenía adentro (joyas, celular, documentos, chequeras, etc.), para luego darse a la fuga en su vehículo. Que, luego de unos días, y al dimensionar lo ocurrido y el peligro al que se vio expuesta, a requerimiento de la señora Navarro, sufrió un cuadro depresivo post traumático que la tiene hasta la fecha con tratamiento médico y farmacológico. Que, luego del asalto una de las dueñas del local denunciado se comunicó con ella, en varias oportunidades, para preguntarle por su salud, pero al solicitarle que cubriera los gastos y perjuicios sufridos, sólo le ofrecieron como regalo nuevas sesiones de belleza, lo que ella no aceptó. Finalmente señala que, el local denunciado, al momento del asalto, no contaba con ningún sistema de seguridad, lo que vulnera los derechos de los consumidores.

A fs. 47 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante, quien ratifica querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 6 y siguientes, y en rebeldía de la parte querellada y demandada; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en que Comercializadora e Importadora Beleza S.A., en adelante Figurella, habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia en la prestación de un servicio, causándole un menoscabo, el que en la especie se tradujo en no cumplir con su obligación de prestar seguridad a los clientes que concurren al local, lo que produjo que fuera encañonada por delincuentes y le fueran robados su vehículo y su cartera.

Segundo: Que, la parte denunciada de Figurella nada señala, por encontrarse en rebeldía.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante rindió a fs. 47 y siguientes prueba testimonial con la declaración de los testigos Priscilla Carla Jetzabel Acevedo, David Andrés Godoy González y Sebastián Antonio Díaz Marchant, testigos no tachados, legalmente examinados y que dan razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 a 3, estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de la denunciante, en la que aparece el pago de tratamiento de belleza en Figurella por la suma de $487.500; **2)** A fs. 4, fotocopia de certificado de inscripción de vehículo patente FYWL-71; **3)** A fs. 5 y 29, fotocopia de boleta electrónica N° 11452 por la suma de $245.507, correspondiente a deducible de seguro del vehículo FYWL-71 y de voucher de pago con tarjeta de crédito; **4)** A fs. 23 a 27, copia de parte denuncia efectuado por la denunciante el día 28 de diciembre de 2016 en la 47ª Comisaría Los Dominicos por robo con intimidación; **5)** A fs. 28, certificado inscripción y anotaciones vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo FYWL-71; **6)** A fs. 30, comprobante de pago de peajes para llegar a Comisaría de Chicureo para efectuar retiro de vehículo

FYWL-71; **7)** A fs. 31, fotocopia de tarjeta de regalo de sesiones efectuado por Figurella a la denunciante; **8)** A fs. 32 y 33, fotocopia de tres boletas por un monto total de $720.000, correspondiente a gastos en taxi de la denunciante; **9)** A fs. 34, fotocopia de boleta de compra de teléfono celular idéntico al que fue robado a la denunciante; **10)** A fs. 35, factura por $26.340 correspondiente a pago de multa por robo o pérdida de televía Tag Costanera Norte; **11)** A fs. 36 y 37, cargo a cuenta corriente por $65.450 por orden de no pago de chequera; **12)** A fs. 38, fotocopia de comprobante de pago por duplicado de licencia de conducir de la denunciante por $15.367; **13)** A fs. 39, fotocopia de comprobante de pago de $65.450 por traslado de vehículo en grúa; y **14)** A fs. 40 a 46, copia impresa de 3 correos electrónicos entre la denunciante y doña Catalina Navarro Palacios y su socia Magdalena Coloma, en los que tratan los hechos denunciados; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto la denunciada no rindió prueba alguna.

Cuarto: Que, del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente, del parte policial acompañado a fs. 23 y correos electrónicos de fs. 40 y siguientes, aparece que es un hecho cierto y no controvertido en autos que el local de la denunciada ubicado en Av. Colón N° 4951 fue víctima el día 28 de diciembre de 2016, a las 20:00 hrs. aproximadamente de un asalto a mano armada, que al interior de él se encontraba la denunciante junto con otras clientas y personal del local, y que la denunciante fue víctima amedrentamiento y del robo de su cartera y de su vehículo que se encontraba estacionado fuera del local, vehículo que fue usado por los antisociales para huir y que posteriormente fue recuperado por Carabineros.

Quinto: Que, cabe hacer presente que la denunciante atribuye a la denunciada falta de diligencia y cuidado en la seguridad que proporciona a sus clientes, al carecer de guardias y cámaras de seguridad, por lo que de

conformidad con lo anterior, corresponde determinar si cabe al local denunciado responsabilidad en los hechos, tal como lo señala la denunciante, la que alega no fue resguardada su seguridad, o si éste no detenta responsabilidad en los hechos.

Sexto: Que, para determinar lo anterior, debemos en primer lugar saber si la denunciada, atendido el servicio que presta, se encuentra obligada, por ley, a cumplir con mayores estándares de seguridad, como lo son la implementación de recursos humanos, elementos físicos y tecnológicos, y procedimientos a seguir, con el fin de evitar la comisión de hechos delictuales y proteger la seguridad de las personas, para lo que debemos analizar lo dispuesto por la Ley N° 19.303, que establece obligaciones a entidades que indica, en materia de seguridad de las personas.

Séptimo: Que, dicha ley en su artículo primero señala que a fin de colaborar con la autoridad en la prevención de delitos y en la protección de la seguridad de las personas, especialmente de su personal y de sus usuarios y clientes, los establecimientos, instituciones o empresas, que, por sus actividades, reciban, mantengan o paguen valores o dinero, cuyos montos en caja, en cualquier momento del día, sean iguales o superiores al equivalente de quinientas unidades de fomento, deberán cumplir con las obligaciones de dicha ley, en cada recinto o local en que desarrollen, con carácter permanente o temporal, incluyendo dentro de dichas entidades, a los establecimientos de venta de combustibles al público, cualquiera que sea el monto de los valores o de dinero que tengan en caja.

Octavo: Que, teniendo presente lo anterior y del mérito de autos, especialmente de los dichos de la denunciante y del parte policial de fs. 23 y siguientes, aparece que el lugar en el que ocurrieron los hechos denunciados es un recinto cerrado que cumple con las características propias del servicio que presta, esto es un local en el que se entregan al

público tratamientos de belleza, esta sentenciadora no puede sino concluir que la parte denunciada no se encuentra obligada a cumplir con los estándares de seguridad exigidos por la Ley N° 19.303, como lo son la existencia de guardias de seguridad, cámaras, puertas de seguridad, etc.

Noveno: Que, atendido lo anterior no puede exigirse al local denunciado la existencia de dichas medidas de seguridad o indicar que la falta de ellas pudiere constituir una conducta negligente.

Décimo: Que, en lo que respecta a la seguridad en el consumo que el proveedor debe entregar al consumidor, debemos hacer presente que en el caso de autos, nos encontramos frente a un hecho delictivo cometido por terceros, que ingresaron armados al local de la denunciada, hecho que conforme a la naturaleza de los servicios entregados por la denunciada y valores existentes en su interior, no era posible de prever, por lo que no puede hacerse a la denunciada responsable por la acción delictiva de terceros ni atribuírsele un actuar negligente en lo que a materia de seguridad se refiere.

Décimo Primero: Que, cabe destacar, además, que en el caso de autos la irrupción de antisociales al local denunciado corresponde a lo que en derecho se llama caso fortuito o fuerza mayor, el que conforme a lo dispuesto en el artículo 45 del Código Civil, corresponde al imprevisto al que no es posible resistir, siendo éste imprevisto inimputable, imprevisible e irresistible.

Décimo Segundo: Que, teniendo presente las características del local denunciado, el servicio entregado por éste, y que éste fue objeto de la acción delictiva de terceros, la que le es inimputable, y teniendo presente, además, lo señalado en los considerandos precedentes, todo ello permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan imputar a la denunciada una conducta negligente en lo que a la seguridad en el consumo se refiere.

Décimo Tercero: Que, la prueba testimonial rendida por la parte denunciante, no es suficiente para desvirtuar la convicción a la que arribó el Tribunal, por cuanto los testigos presentados se limitan a reproducir lo que les fue señalado por la madre de la denunciante o amigos de ésta en lo que se refiere al momento del asalto, y luego uno de ellos señala haberse apersonado en el lugar unos 10 minutos después de ocurrido el asalto, pero sólo se limita a realizar una apreciación personal de los perjuicios y daños psicológicos que los hechos denunciados habrían originado a la denunciante.

Décimo Cuarto: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la querella infraccional de fs. 6 y siguientes de autos.

c) En lo Civil:

Décimo Quinto: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción alguna, por parte de Comercializadora e Importadora Beleza S.A. no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 6 y siguientes por doña Mabeth Elizabeth Morales Romero.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la querella infraccional interpuesta a fs. 6 y siguientes.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil de fs. 6 y siguientes interpuesta en contra de Comercializadora e Importadora Beleza S.A., sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE por carta certificada.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.