Providencia, a veinticinco de septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Las denuncias infraccionales interpuestas en lo principal de las presentaciones de fojas 28 a 43, rectificadas a fojas 49, y de fojas 80 a 98, las que fueron acumuladas a fojas 97, deducidas por los abogados Carolina Norambuena Arizábalos y Juan Carlos Luengo Pérez, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, todos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, Rut N°94.226.000-8, cuyo nombre de fantasía es "Mall Costanera Center", representado por Ricardo Alonso González Novoa, ambos domiciliados en Avenida Andrés Bello 2465, Providencia, por infracción a los artículos 3° inciso primero letra d) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamentan las denuncias exponiendo que el SERNAC tomó conocimiento a través de distintos medios de comunicación, que el día 9 de noviembre de 2016, en las dependencias del Mall Costanera Center, se produjo la caída de un adorno navideño desde el techo del referido centro comercial, en horario de atención de público, y ante un concurrido tránsito peatonal que visitaba en ese momento dicho establecimiento. El SERNAC tomó conocimiento de la existencia de personas lesionadas producto de este mismo hecho, ingresaron a la plataforma de ese servicio dos reclamos (N° R2016M1147341 y N° R2016M1147536) de Paola Battaglia y Víctor Navia, respectivamente, los que se acompañan en un otrosí.

Señalan que la denunciada incurrió en infracción a la Ley del Consumidor al no adoptar todas las medidas de seguridad que resulten necesarias para que el servicio que presta se realice en condiciones de seguridad apropiadas, previniendo y evitando riesgos que pudiesen afectar a los consumidores que día a día concurren a dicho centro comercial. Además, el proveedor no ha actuado con la debida profesionalidad en cuanto informar verídicamente lo acontecido a la opinión pública, por cuanto señaló en un comunicado de prensa, que debido al hecho no existieron personas lesionadas, minimizando así la gravedad de los hechos.

La querella infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 184 y siguientes, rectificada a fojas 324, por **MARIA PAOLA BATTAGLIA**, empresaria, y por **VICTOR ALEXIS NAVIA MENJIBAS**, factor de comercio, en contra de **Ricardo González Novoa**, en la representación que inviste de **COSTANERA CENTER S.A.**, Rut N°76.433.310-1, domiciliados en Avenida Kennedy 9001, piso 4°, Las Condes. Encontrándose paseando en el primer piso del Mall Costanera Center cae en forma imprevista desde el quinto nivel un adorno gigante con motivo navideño en forma de tambor, provocando a los querellantes lesiones graves y una experiencia traumática, produciendo en las víctimas reacciones físicas, fisiológicas y emocionales al recordar el trauma, generándoles hasta el día de hoy un menoscabo en la funcionalidad que les ha impedido desarrollar sus labores por más de treinta días, en el caso de Paola Battaglia no ha podido volver a impartir sus clases de yoga; en el caso de Víctor Navia, se le provocó un cuadro de dolor abdominal secundario a stress post traumático por el accidente vivido en el mall, de carácter psíquico. En virtud de los hechos relatados, no cabe duda que por la negligencia y descuido de la empresa se produjo el accidente, lo que obviamente no hubiere ocurrido de no haberse caído la estructura que evidentemente no cumplía con las medidas de seguridad y amarre suficientes que provocaron en los querellantes las graves lesiones que sufrieron en el accidente de fecha 9 de noviembre de 2016.

Indican que los hechos relatados configuran las siguientes infracciones a la Ley 19.496: no contar las estructuras ornamentales con los amarres suficientes para evitar su desprendimiento; falta de seguridad al interior del mall; no contar la empresa con el personal adecuado para tratar personas lesionadas como fue el caso en estudio; y falta de diligencia por parte de la empresa para enfrentar los hechos relatados.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 184 y siguientes, por **MARIA PAOLA BATTAGLIA** y por **VICTOR ALEXIS NAVIA MENJIBAS** en contra de **MALL COSTANERA CENTER**, representado por su gerente general, Ricardo González Novoa, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicitan como daño emergente la cantidad de dos

millones para cada demandante; como lucro cesante, para Paola Battaglia la suma de $12.000.000.-, y en el caso de Víctor Navia la suma de $4.000.000.-; y como daño moral, piden $40.000.000.- para cada uno. En definitiva, el monto total de indemnización de perjuicios que demandan asciende a la suma de $100.000.000.-, o la suma que SS. estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 223, Ricardo González Novoa, en representación de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, ambos domiciliados en Av. Kennedy 9.001, piso 4°, y domiciliados para efectos de este juicio en Antonio Bellet 292, oficina 706, Providencia, confiere patrocinio y poder a la abogado Ximena Castillo Faura, de su mismo domicilio, con quien podrá actuar conjunta, separada e indistintamente.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de todas las partes, según consta de las actas que rolan a fojas 356 y 491 a 496.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.** contesta por escrito las acciones interpuestas en su contra en la presentación de fojas 373 a 388. En principio, aclara y afirma categóricamente que el adorno navideño cuya caída es invocada como justificación de todos los actores para accionar en estos autos, no cayó sobre persona alguna, tampoco alguna parte, pieza, resto o esquirla. Las lesiones que invocan los actores para justificar la millonaria e infundada indemnización fueron producto de actos de ellos mismos e incluso de un tercero, por el cual no responde esta parte, las lesiones fueron producto de tirarse al suelo de manera tal de auto-provocarse una lesión (o agravación de una lesión previa), faltando entonces la condición esencial de existir relación de causa a efecto entre cualquier de las lesiones o daños que se aleguen y cualquier acción o conducta de la empresa.

La empresa atribuye la caída del adorno navideño a un caso fortuito o fuerza mayor, ya que se adoptaron las mejores decisiones para la instalación, ajustando las exigencias a la NCh885 que dispone las normas chilenas de seguridad aprobadas por el Instituto Nacional de Normalización, hecho que demuestra que fue previsor y diligente y que frente a lo ocurrido no deja

espacio a dudas que el evento se produjo como consecuencia de algo que a su respecto califica como caso fortuito o fuerza mayor, lo que la exonera de toda responsabilidad. Agrega que, sin negligencia no hay infracción.

No obstante no tener responsabilidad en el hecho, la empresa igualmente prestó a su costa inmediato auxilio y atención a todos quienes manifestaron algún tipo o grado de afección por lo ocurrido, ambos querellantes recibieron atención médica en la Clínica Alemana, no solo el día de los hechos, sino que a controles y exámenes de días posteriores.

Por otra parte, alega que ni Paola Battaglia ni Víctor Navia tienen la calidad de consumidor, ni siquiera potencial respecto de Cencosud Shopping Center, así ni ésta tiene, ni puede tener, dado su giro o actividad comercial (operador de centro comercial, administrador del inmueble), la calidad de proveedor respecto de los querellantes y demandantes; todo ello dentro del marco de la Ley 19.496 y sus disposiciones. Cencosud no presta servicios finales de bienes o servicios por los que cobre algún precio o tarifa a consumidores finales. No existe relación de consumo. Las personas que se desplazan o detienen en cualquier espacio público o común que considera el mall no tienen la calidad de consumidores. En consecuencia, concluye que la discusión objeto de esta litis no es materia propia de la Ley del Consumidor, sino una discusión civil, entiéndase de aquellas a las que aluden las normas de los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 497 y siguientes.

El acta de exhibición de video de fojas 505.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

1.- Que es un hecho no discutido que el día 9 de noviembre de 2016, a las 15:02 horas, se produjo la caída de uno de los adornos navideños del centro comercial Mall Costanera Center. El adorno cayó, desde una de sus cúpulas, en el sector ubicado frente al local Candyland, nivel planta baja, lugar donde existe una zona de descanso, con asientos. Que la estructura tenía la forma de un tambor colgante con luces decorativas.

2.- Que consta de los antecedentes que obran en autos, que el mismo día se realizó el procedimiento de atención por lesiones a dos personas, las que fueron individualizadas como Paola Battaglia y Víctor Navia, quienes fueron trasladadas a la Clínica Alemana.

3.- Que, como se ha visto, la denunciada y querellada califica la caída del adorno de navidad como un hecho fortuito o fuerza mayor, dado que se habrían cumplido las exigencias a la NCh885 que dispone las normas chilenas de seguridad.

4.- Que se acompaña a los autos el Informe de Prevención de Riesgos "Montaje Adornos de Navidad", de fecha 26 de octubre de 2016, el adorno en cuestión es un tambor colgante con cascadas de luces, el peso nominal es de 165 kilos, corresponde a una estructura externa de madera, la cual en su interior posee una estructura metálica de la cual se generarán los puntos de anclaje hacia la parte superior. Se señala que el proceso de montaje de los adornos navideños se hará entre los días 2 de noviembre y 14 de noviembre de 2016, con supervisión del procedimiento de montaje. (fojas 17 a 20)

5.- Que enseguida, hay dos informes de investigación de accidente de persona, fojas 21 a 24, cuyo objetivo es identificar las causas que dieron origen al accidente para entregar las respectivas medidas preventivas y de control, además de determinar la responsabilidad del local. Al final de ambos informes hay una nota que señala: "Se complementa el presente documento con informe técnico entregado por la empresa Efecto Producciones donde se presenta la causa raíz del desplome de la estructura"; este último informe técnico no se ha acompañado a los autos.

6.- Que el artículo 3° inciso primero letra d) de la Ley 19.496, establece como derecho y deber básico del consumidor 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.

7.- Que a su turno, el artículo 23 del mismo cuerpo legal, señala, en lo pertinente, que comete infracción el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del respectivo bien o servicio.

8.- Que el artículo 1547 del Código Civil, dispone que la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que la alega.

9.- Que la parte de Cencosud Shopping Centers S.A. no ha probado la diligencia o cuidado en el proceso de montaje del tambor colgante con luces, sólo se ha limitado a acompañar un informe de prevención de riesgos, anterior a la fecha en que sucedieron los hechos, en definitiva, se desconoce en autos la causa del desprendimiento que provocó la caída de la citada estructura. Por otro lado, tampoco ha acreditado el caso fortuito o fuerza mayor.

10.- Que conforme a lo expuesto, habrá de concluirse que la caída de la estructura se debió al hecho de no existir las medidas de seguridad adecuadas en el proceso de instalación y montaje, faltando la supervisión en los elementos de anclaje y procedimiento de trabajo a utilizar, situación que le resulta imputable, conforme le era exigible, al proveedor, pudiendo establecerse un nexo causal entre esa falta y el resultado dañoso padecido por los querellantes.

11.- Que en cuanto a la alegación de la inexistencia de un vínculo contractual entre los consumidores y el proveedor, la Ley del Consumidor es clara y también su espíritu, en orden a que la calidad de consumidor para efectos de esta ley no solamente la ostenta quien ha comprado un bien o servicio, sino también la persona que se encuentre en el interior del establecimiento comercial en calidad de simple cliente.

12.- Que la empresa Cencosud Shopping Centers S.A. reconoce que es arrendadora de los inmuebles que conforman el centro comercial en que ocurrió el accidente, y le corresponde, por ende, la administración, mantención y conservación del citado espacio, lo que lleva a concluir que es prestadora del servicio que está estrechamente ligado a la actividad comercial que realiza cada uno de los locatarios que son sus arrendatarios.

13.- Que por otra parte, se acompañó a los autos varias cartas en las cuales, en virtud a solicitudes de atención, se hace alusión a un convenio de atención de urgencias "para pacientes que son clientes de nuestra empresa, local Mall Costanera Center", lo que demuestra que el centro comercial denunciado y querellado conoce su responsabilidad, por lo que alegar ahora que no revisten

el carácter de proveedor implica ir contra sus propios actos, comportamiento que por lo demás no sea aviene con la buena fe.

14.- Que en consecuencia, atendido los motivos anteriores y apreciando los antecedentes existentes conforme a las reglas de la sana crítica, se tiene por establecido que Cencosud Shopping Centers S.A. ha incurrido en infracción a la Ley 19.496, en especial en el resguardo de la seguridad de sus clientes, siendo el proveedor responsable de lo que ocurre en el interior de su establecimiento comercial.

En materia civil:

15.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando precedente a Cencosud Shopping Centers S.A., en cuanto ocasionó perjuicios a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

16. Que, como se ha visto, la parte demandada ha pagado gastos médicos ocasionados por las lesiones sufridas por ambos demandantes.

17.- Que por concepto de daño emergente se pide la cantidad de dos millones de pesos para cada demandante, pero sin especificar a qué gastos corresponderían, por lo que el tribunal no podrá acoger la indemnización por este concepto.

18.- Que los demandantes no acompañaron suficientes antecedentes en autos para tener por acreditados la existencia y valoración del lucro cesante demandado, por lo que esta sentenciadora se encuentra impedida de acoger su solicitud de resarcimiento.

19.- Que respecto al daño moral, teniendo presente que los demandantes sufrieron lesiones de pronóstico grave, las que fueron constatadas por el Servicio Médico Legal (fojas 251 y 252), los certificados médicos (fojas 108 y 157), el informe médico (fojas 268) y las historias clínicas de ambos demandantes, documentos que dan cuenta del stress post traumático con trastornos de ansiedad severos, crisis de pánico con fobia a espacios cerrados, alteraciones del sueño, pesadillas, etc., y posteriores tratamientos y secuelas que sufren los demandantes, a consecuencia de los hechos investigados, esta sentenciadora, de conformidad con la facultad para apreciar la prueba

conforme a las reglas de la sana crítica, regulará de modo prudencial el daño moral, que debe ser indemnizado.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y artículos 3°, 23 y 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a las denuncias interpuestas en lo principal de las presentaciones de fojas 28 y siguientes, rectificada a fojas 49, y de fojas 80 y siguientes, y a la querella infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 184 y siguientes, rectificada a fojas 324, y se condena a **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra d) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 184 y siguientes, por **MARIA PAOLA BATTAGLIA** y por **VICTOR ALEXIS NAVIA MENJIBAS** en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, ya individualizados, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagar a los demandantes la suma de $5.000.000.- (Cinco millones de pesos), a cada uno, por concepto de daño moral. Sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°2.771-5-2017

Dictado por la Juez Subrogante, **María Isabel Brandi Walsen**

Secretaria Subrogante, **Silvana Costa Moreno.**

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SECRETARIA N°1
PROVIDENCIA

Providencia, a dieciocho de enero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme o ejecutoriada.

Rol N°2771-05-2017.-

CERTIFICO: Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a las partes para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se haya hecho valer por las mismas. Providencia, a 18 de enero de 2019.

SECRETARIA

Scanned with CamScanner

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

TERCER JUZGADO DE PROVIDENCIA

Formulario 2

FOLIO N° 1071953

ROL: 002771 - 2017 - 02

Fecha Emisión : 16/01/2019
Uusario : rgodoy

NOMBRE	: CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A
DOMICILIO	: ANDRES BELLO 2465
COMUNA	: PROVIDENCIA
CONCEPTO	: MULTAS DE JUZGADO 3
INFRACCION	: INFRAC.A LA LEY 19496
NUMERO DE PARTE	: 00000000
FECHA INFRACCION	: 06/01/2017
PLACA	:
GIRADOR	: MD

ORDEN DE INGRESO MUNICIPALES

CUENTA	NOMBRE	MONTO
214-09-04-004	LEY DEL CONSUMIDOR	2.417.650
	TOTAL A PAGAR	2.417.650

Fecha de pago : 16/01/2019
Cajero : 67

FIRMA Y TIMBRE CAJERO

N° 67 16 ENE 2019 CAJA TESORERIA

FOLIO N° **12137**

Scanned with CamScanner

2771-5-2017

SERIE E
Nº0006454

CTA. CTE. Nº 10480561
ADM. DEL CENTRO COMERCIAL
ALTO LAS CONDES LTDA.

$ ********5.000.000*

016 - 0320
090

SANTIAGO, 15 DE Enero DE 2019

10480561

XXXXXXXXX MARIA PAOLA BATTAGLIA********************

CINCO MILLONES XXXXXXXXXXX

PESOS M/L

Bci

OFICINA CENTRAL - Huérfanos 1134 - Santiago

⑈0006454⑆ 016032004000010480561⑈ 01

SERIE E
Nº0006455

CTA. CTE. Nº 10480561
ADM. DEL CENTRO COMERCIAL
ALTO LAS CONDES LTDA.

$ ********5.000.000*

016 - 0320
090

SANTIAGO, 16 DE Enero DE 2019

XXXXXXXXX NAVIA MENJIBAS, VICTOR********************

CINCO MILLONES XXXXXXXXXXX

PESOS M/L

Bci

OFICINA CENTRAL - Huérfanos 1134 - Santiago

⑈0006455⑆ 016032004000010480561⑈ 01

Scanned with CamScanner