

PROCESO N° 6.874-1-2017

Vitacura, a treinta de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS;

- Que, a fojas 17 y siguientes, don **OMAR ESTEBAN VALDÉS**

TAPIA, C.I. 18.613.180-0, egresado de kinesiología, domiciliado en Paseo Bulnes N°107, oficina 41, comuna de Santiago, deduce querrela por infracción a la Ley N°19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LAS URRACAS S.A.**, del giro discoteque y eventos gastronómicos, representado convencionalmente por su gerente general **JUAN PABLO FIGUEROA SOTO**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N°9254, comuna de Vitacura, solicitando sea condenada al máximo de las sanciones establecidas para cada una de las infracciones cometidas, en virtud de lo expuesto en los artículos 1°, N°1 y 2, 3° letra c) y d), 15, 24 y 50, y demás pertinentes de la ley 19.496; y se le obligue al demandado al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$3.000.000, por concepto de daño moral, y a la suma de \$1.717.594, por concepto de daño emergente, más intereses, reajustes y costas;

Acción notificada a fojas 42.

- Que, a fojas 37 y siguiente, la querrellada y demandada de autos, representada por el abogado, **JOSE MIGUEL JESUS ZAMORANO RAMÍREZ**, C.I. 16.475.154-6, presta declaración indagatoria;

- Que, a fojas 43 y siguientes, rola contesta querrela y demanda, señalando el querrellado que, en primer término, opone las excepciones de incompetencia del tribunal, por cuanto no existiría ninguna infracción incurrida por la querrellada a la ley de protección al consumidor, y en segundo término, por carecer el querrellado de legitimidad pasiva, por cuanto las lesiones físicas producidas en el marco de una riña o discusión, propias del ámbito penal, no tiene la querrellada responsabilidad o participación alguna; que, luego contesta la querrela sosteniendo que, dicha parte niega haber infringido derechos del demandante como consumidor ni haber discriminado a sus clientes,

enmarcándose los hechos en una conducta delictual de terceros, que no tienen la calidad de dependientes de la querellada; que su querellada jamás ha prestado protección a agresores ni mucho menos encubierta algún delito, prestando su colaboración para el esclarecimiento de dichos hechos; que, el administrador llamó a Carabineros y a la ambulancia, tan pronto se percató del estado del demandante; y que su representada cuenta con personal capacitado y a disposición de sus clientes, no siendo posible atribuirle a la querellada infracción de los derechos de los consumidores por actividades delictuales de terceros ajenos a ella y por los cuales la querellada no tiene responsabilidad, solicitando se rechace la querella infraccional deducida en contra de la querellada; que, respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios, da por reproducidos lo expuesto en lo principal y primer otrosí; que, si no existe ninguna acción u omisión realizada por la demandada, que le haya ocasionado perjuicios al demandante, tampoco existe nexa causal que permita establecer la obligación de la demandada para resarcir perjuicios; que, la demandante no expone ni señala como la demandada es responsable de los supuestos perjuicios sufridos, ni tampoco cuales son efectivamente los daños y criterios objetivos utilizados para avaluar dichos daños, limitándose a señalar cifras; que, los montos son desproporcionados e infundados; que, por estos argumentos solicita el rechazo en todas sus partes, y con expresa condena en costas; que, conforme a los artículos 24 y 50 E de la ley 19.496, solicita se declare como temeraria la querella y demanda civil de autos;

- Que, a fojas 53 y siguientes, con fecha 12 de mayo de 2017, tiene lugar el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante, y asistido por su abogado, CHRISTIAN FEVRE MONARES, y de la parte querellada y demandada, quien comparece a través de su abogado JOSÉ MIGUEL ZAMORANO RAMÍREZ; que, la parte querellada y demandada opone excepciones de previo y especial pronunciamiento; que, el Tribunal suspendió el comparendo, a fin de que se evacúe el debido traslado y se resuelvan las excepciones interpuestas;

- Que, a fojas 62 y siguientes, la parte querellante y demandante evacúa traslado de las excepciones de incompetencia del tribunal y falta de legitimidad pasiva;

- Que a fojas 67, este Tribunal resolvió rechazar las excepciones de incompetencia del tribunal y falta de legitimidad pasiva;

- Que, a fojas 83 y siguientes, rola continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante, a través de su abogado, CHRISTIAN FEVRE MONARES, y de la parte querellada y demandada, a través de su abogado JOSE MIGUEL ZAMORANO RAMÍREZ; que, ambas partes rinden prueba documental, y la parte querellante rinde además prueba testimonial y solicita peticiones concretas al Tribunal;

- Que, a foja 92, con fecha 7 de agosto de 2.017, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS DE TESTIGOS:

1.- Que, a fojas 85, la parte querellada y demandada de **LAS URRACAS S.A.**, tachó al testigo **FRANCISCO ANDRÉS MELLA ZÚÑIGA, C.I.** 18.639.134-9, soltero, chileno, kinesiólogo, domiciliado en Guapilla N°1807, comuna de Las Condes, por la causal contemplada en el número 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en razón de que existe una relación tanto de cercanía como profesional; son compañeros de trabajo y de universidad, se conocen hace más de tres años, careciendo el testigo de la imparcialidad necesaria y tiene amistad con el demandado;

2.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo **FRANCISCO ANDRÉS MELLA ZÚÑIGA**, en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por el testigo y en conformidad a las reglas de la sana crítica, no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio;

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

3.- Que, de conformidad a las declaraciones de las partes, éstas están contestes en cuanto a que: **1.-** El querellante ingresó al local Las Urracas, con fecha 25 de enero de 2017; **2.-** Que, al interior del Local Las Urracas, el querellante fue agredido por un tercero, sufriendo lesiones en su rostro, presumiblemente producto de un golpe con un elemento de vidrio; **3.-** Que, el local Las Urracas, cuyo giro es discoteca y actividad gastronómica, cuenta con personal de seguridad, destinado a mantener el adecuado control y seguridad de su establecimiento;

4.- Que, la parte querellante, para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos: **1.-** Certificado antecedentes penales del querellante, rolante a fojas 1; **2.-** Informe médico de las lesiones del querellante, emitido por Clínica Alemana de fecha 25 de enero de 2017, rolante a fojas 2 y siguientes; **3.-** Impresión de correo electrónico enviado por la Fiscalía Local de Las Condes, avisando que, de no proporcionar antecedentes se archivaría provisionalmente la causa, rolante a fojas 4; **4.-** Orden de pago emitido por Clínica Alemana, por la suma de \$ 417.986, rolante a fojas 5; **5.-** Orden de pago emitido por Clínica Alemana, por la suma de \$515.012, rolante a fojas 6; **6.-** Orden de pago, emitido por Clínica Alemana, por la suma de \$25.567, rolante a fojas 7; **7.-** Resumen de OP, Urgencia General, emitido por Clínica Alemana, por la suma de \$958.566, rolante a fojas 8; **8.-** Fotografía del rostro del denunciante, rolante a fojas 9; **9.-** Copia cartola de cuenta corriente del Banco BBVA, en el cual consta con fecha 25 de enero de 2017, el pago de la suma de \$70.000, por consumo en el local Las Urracas, rolante a fojas 10; **10.-** Comprobante de pago \$35.780, por crema y vendaje, rolante a fojas 11; **11.-** Copia de receta médica, de vendaje y crema, más orden de sesión de kinesiología por 10 sesiones para masaje de cicatriz, rolante a fojas 12; **12.-** Copia receta médica, más boletas por dichas curaciones, rolantes a fojas 13 y siguientes; **13.-** Boleta por la suma de \$32.840, por control médico y retiro de puntos, rolantes a fojas 15 y siguientes; **14.-** Copia parte N°

344, que da cuenta del delito de lesiones leves, ocurrido el día 25 de enero de 2017, a las 04:00 hrs., rolante a fojas 55 y siguientes; **15.-** Foto de perfil del querellante, rolante a fojas 59; y **16.-** Copia boleto electrónica emitida por Javier Andrés López, a nombre de Omar Esteban Valdés Tapia, por un valor de \$500.000, por concepto de 10 sesiones de kinesiología estética a domicilio, rolante a fojas 60;

5.- Que, el querellante, según se desprende de sus alegaciones, sostiene que los hechos por los cuales interpone la acción infraccional, ocurridos el día 25 de enero de 2017, al interior de la Discoteca Las Urracas, si bien tienen como base las agresiones provocadas por un tercero al querellante, dicen relación con el trato, arbitrariamente discriminatorio, propinado por el querellado al querellante, como a la falta del deber de seguridad que debió prestar el querellado, en su calidad de proveedor, luego de ocurrido tales agresiones, ambos derechos amparados por la ley 19.496; que, específicamente, los derechos infringidos por el querellado, corresponden a los señalados en el artículo 3° letras c) y d) y artículo 15, del señalado cuerpo legal; que, la querellada, en virtud de su giro, debe contar con personal de seguridad; que, en los hechos investigados, los guardias debieron haber auxiliado al querellante, llamar a Carabineros, a una ambulancia, y además detener al autor de las agresiones, de conformidad con las normas de la ley 19.496, como del DL 3.607 y DS N°93;

6.- Que, en autos, depone en favor del querellante, **FRANCISCO ANDRÉS MELLA ZÚÑIGA**; que, conforme a la declaración del testigo, este ingresa a la discoteque Las Urracas, a las 00:30 hrs., aproximadamente, en compañía de amigos; que, luego de adquirir dos botellas de pisco, ingresaron al sector vip de la discoteque; que, respecto de los incidentes ocurridos, declara: **"Aproximadamente 2:00-2:30 hrs., a dos metros míos siento que se revienta una botella, la cual impacta directamente la cara de Omar Valdés. Me doy cuenta quien realiza el impacto, me acerco de manera inmediata, aproximadamente dos o tres guardias bloquean mi paso,**

permitiendo de manera clara, irse al grupo que golpeó a Omar Valdés, pese a que yo le manifesté que ellos fueron los del incidente. Luego de eso, a mí me arrinconan, principalmente el jefe de guardias, no recuerdo el nombre, pero era más bien robusto y comenzamos una discusión. **Luego le solicito que me dejen ir a ver el estado de Omar, el cual se me niega dos veces, solicitando que me retire de manera inmediata del lugar.** A la tercera vez, me dejan ver el estado de Omar. **Luego solicito si es que tienen algún protocolo de acuerdo del incidente, el cual me dicen que ellos no pueden hacer nada y que nos retiremos rápido del lugar, a lo cual me niego, les digo que voy a llamar a Carabineros, y me siguen solicitando de manera cada vez más agresiva, que nos fuéramos rápido del lugar. Luego logro llamar a Carabineros y a una ambulancia y seguimos esperando un rato.** Durante todo ese proceso se produjeron varias discusiones, debido a que a ellos sólo les interesaba que nos fuéramos sin prestarnos ningún tipo de ayuda. Aproximadamente 3:30 – 4:00 no recuerdo bien, llega la información de que Carabineros y la ambulancia se encuentra afuera del lugar. Intenté salir por la puerta principal, en la cual se encontraba Carabineros y los guardias empezaron a forcejear con nosotros, debido a que ellos nos solicitaban que saliéramos por la puerta de atrás. Luego la ambulancia se va en dirección a la Clínica Alemana.”;

7.- Que, al ser repreguntado el testigo, **al punto 7, que indica: 7.** “Para que diga el testigo si sabe si los guardias identificaron al agresor.”, el testigo responde: **R: “Sí, debido a que el incidente ocurre aproximadamente a no más de un metro de la entrada del sector vip, en el cual siempre hay al menos dos guardias, además, yo a ellos les indico de manera inmediata quienes fueron los agresores y ellos me arrinconan y los dejan ir por la puerta principal.”;** que, **al punto 8, que señala:** “Para que diga el testigo si los guardias retuvieron al agresor o le piden algún tipo de identificación.”, el testigo declara: **R: “Los dejaron ir de manera inmediata.”;** y **al punto 10, que indica:** “Para que diga el testigo si los guardias se encuentran con algún tipo de ropa que los individualice como tales y si cuentan con algún

tipo de radio para comunicarse entre ellos", responde el testigo: R: "Sí, **estaban vestidos con terno negro, camisa blanca y zapatos negros y en sus orejas había un dispositivo de comunicación.**"; que, al punto 12, que dispone: "Para que diga el testigo si le consta si alguien de la discoteque, como los guardias, llamaron a una ambulancia o a Carabineros", responde el testigo: R: "**No, la llamé yo, incluso solicito que lo hagan ellos debido a que me imagino que no es la primera vez que pasa algo así, por lo cual, ellos podrían tener números asistenciales directos.**"

8.- Que, conforme las declaraciones del testigo **FRANCISCO ANDRÉS MELLA ZÚÑIGA**, testigo presencial de los hechos denunciados por el querellante, como a las alegaciones del querellante, y a la prueba documental rendida en autos, quedan en evidencia la ocurrencia de los siguientes hechos: **1.-** Que, el querellante, en compañía de amigos, acudió a la discoteque Las Urracas, el día 25 de enero de 2017, aproximadamente a las 00:30 hrs., lugar donde consumieron dos botellas de pisco en el sector denominado vip de la discoteque; **2.-** Que, luego de un altercado entre el querellante y otro cliente del local, que se encontraba en el mismo sector que el querellante, este último le propina un golpe en la cabeza con una botella de vidrio, lo que le generó severas heridas en el rostro; **3.-** Que, en dicho sector se encontraban guardias del local, los que, habiéndose percatado de dicha agresión, no detienen al agresor, y por el contrario, permiten su salida del local; **4.-** Que, los guardias del local nocturno, luego de la agresión, **no denuncian tales hechos a Carabineros, y tampoco llevan al agredido a un centro asistencial, ni solicitan una ambulancia, que le preste al querellante los primeros auxilios;** que, los guardias sólo deciden trasladar al querellante al interior del local, a un sector de camarines; **5.-** Que, frente a la inactividad del querellado, el testigo Sr. Francisco Mella, es quien llama a Carabineros, y quien además solicita una ambulancia, para trasladar al querellante a un centro asistencial;

9.- Que, de conformidad a las fotos, rolantes a fojas 9 y 59, se puede apreciar la magnitud de las lesiones provocadas por el agresor al querellante en su rostro, las que le generaron secuelas; que, según informe médico, rolante a fojas 2, al disponer que el querellante presenta **“heridas faciales múltiples hemícaras izquierda”** y en cuanto al origen de la lesión, la declaración del querellante: *“agresión de un tercero desconocido”*, concuerda con la apreciación clínica;

10.- Que, por otra parte, de conformidad al parte de Carabineros N°344, rolante a fojas 55, Carabineros acudió al lugar de los hechos, a las 04:00 hrs., donde se entrevistó con la víctima, quien le relató lo sucedido; que, el personal policial realiza diligencias y se entrevista también con el administrador del local Las Urracas, **Héctor Gajardo Lai Tul, quien le manifestó que el sistema de cámaras se encuentra en mal estado, no teniendo grabaciones del hecho;** que, las **cámaras de seguridad**, son a la vez un elemento disuasivo como un elemento importante de prueba, frente a hechos de tipo delictual;

11.- Que, en conformidad a la Ley 19.496, se define como **consumidor** a *“las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”*, y a su vez, define como **proveedores**, a *“las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores por las que se cobre precio o tarifa”*; que, en el caso de marras, el **querellante**, es una persona natural, que, ingresó a la Discoteca Las Urracas, para disfrutar, como destinatario final, en virtud de un acto jurídico oneroso, de los bienes y servicios ofrecidos por la discoteca, adquiriendo por tanto la calidad de **consumidor**, según lo define la ley 19.496, en su artículo 1° N°1;

12.- Que, es de conocimiento general y público, que la parte querellada, LAS URRACAS S.A., es una empresa que habitualmente desarrolla el giro de servicio de discoteca y otros, teniendo una larga trayectoria en dicho rubro; que, por tanto, estamos frente a un proveedor, que dispone de todo el conocimiento sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos de conformidad a su giro, enmarcándose consecuentemente el querellado en el concepto de "proveedor" tal como lo define la Ley 19.496, en su artículo 1º N°2;

13.- Que, por tanto, respecto a los hechos investigados, estamos en presencia de un consumidor y un proveedor, que se vinculan por medio de un acto jurídico oneroso, de naturaleza mixta;

14.- Que, por otra parte, el artículo 3º, letras d) y 15 de la ley 19.496, disponen: Artículo 3: "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."; Artículo 15: "Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.";

15.- Que, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes, el proveedor, Las Urracas S.A., tiene a su cargo una serie de deberes, que debe cumplir frente a sus consumidores; que, tratándose de un local nocturno, de venta de bebidas alcohólicas, en el cual suelen ocurrir eventos de riñas y agresiones entre los consumidores o entre estos y el personal de seguridad, el querellado debe tomar todas las medidas necesarias para brindar seguridad a los consumidores al interior de

su local comercial, evitando en lo posible la comisión de delitos o cuasidelitos, que ocasionen daños o perjuicios a sus consumidores, como, asimismo, disponer de un protocolo que contemple las medidas y acciones que deben adoptarse, luego de ocurrido alguno de estos eventos, tanto para proteger a la posible víctima, como para poner a disposición de la autoridad policial al presunto infractor, tratándose de un delito flagrante, como lo dispone el artículo 15 de la ley 19.496;

16.- Que, de conformidad a los considerandos precedentes, se puede presumir por un aparte, que las medidas dispuestas por el querellado para evitar la comisión de delitos al interior de su local comercial, son insuficientes, y, en segundo término, carecen de un protocolo, que contemple las medidas que deben adoptarse luego de ocurrido este, para brindar las primeras atenciones al afectado, como para poner a disposición de la autoridad al presunto agresor;

17.- Que, en los hechos investigados, el personal de seguridad del querellado, presente al momento de ocurrir estos hechos, no puso al presunto agresor a disposición de Carabineros; tampoco protegió la salud del querellado, al no brindarle los primeros auxilios que requería, dadas sus lesiones corporales, ya fuere, llamando una ambulancia o trasladándolo a un centro asistencial;

18.- Que, tal como consta de las pruebas rendidas en autos, el personal de seguridad tampoco realizó gestión alguna tendiente a individualizar al agresor del querellante, antecedentes indispensables para que este último pueda interponer las acciones tendientes a perseguir la responsabilidad tanto penal como civil del agresor;

19.- Que, respecto de los derechos de los consumidores, consagrados en el artículo 3º, letras d) de la ley 19.496, en cuanto a disponer el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, como a

la protección de la salud, hacen referencia a un concepto amplio, garantizado por nuestra Constitución Política, al señalar esta en su artículo 19 N°1 y N°9, que: “La Constitución asegura a todas las personas: N°1: “El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”, y N°9: “El derecho a la protección de la salud.”; que, de este derecho a la seguridad en el consumo, se deriva, el deber del proveedor de brindar seguridad al consumidor, como la de proteger su salud;

20.- Que, asimismo, la **ley 19.496** descansa sobre el **principio de la buena fe**, principio que debe imperar en todas las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, **recogido tanto en las disposiciones de la ley 19.496 como asimismo garantizados en nuestra Constitución Política**; que, en virtud este principio de la buena fe, que corresponde al modo razonable con que las partes deben proceder en sus contratos, relacionada con la idea de rectitud, de intención y de lealtad para con el otro, las partes se comprometen no solamente a la prestación de dar, hacer o no hacer materia de la relación contractual, sino que asimismo, a toda aquella prestación que impone a los contratantes el deber de comportarse correcta y lealmente en sus relaciones mutuas desde el inicio de los tratos preliminares y hasta momentos ulteriores a la terminación del contrato;

21.- Que, el **Artículo 23 de la ley 19.496, dispone:** “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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 calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”; y a su vez el **artículo 24**, del mismo cuerpo legal, señala: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.”;

22.- Que, la querellada no rindió otras mejores pruebas que justificaran su actuar negligente en la prestación del servicio contratado;

23.- Que, atendido lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1º de la Ley Nº 18.287: "El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica", y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2º, "Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador";

24.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

25.- Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que, **LAS URRACAS S.A.**, del giro discoteque y eventos gastronómicos, representado convencionalmente por su gerente general **JUAN PABLO FIGUEROA SOTO**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura Nº9254, comuna de Vitacura, ha actuado con negligencia, al infringir los artículos 3 letra d y 15, en relación al artículo 23 de la ley 19.496, toda vez que, en los hechos investigados, no respetó el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, como a la protección de la salud, ni cumplió con lo dispuesto en el artículo 15 del señalado cuerpo legal, motivo por el cual, este sentenciador procederá a acoger la querella de

autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia;

EN EL ASPECTO CIVIL:

26.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, **LAS URRACAS S.A.**, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños producidos al querellante;

27.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) 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 franquee.”;* que el **artículo 50 incisos 1º y 2º del mismo cuerpo legal**, prescribe: *“Las acciones que derivan de Fojas 159 / ciento cincuenta y nueve esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”;* que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

28.- Que, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, y probar el daño reclamado, el demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1.-** Informe médico de las lesiones del querellado

emitido por Clínica Alemana de fecha 25 de enero de 2017, rolante a fojas 2 y siguientes; **2.-** Impresión de correo electrónico que enviado por la Fiscalía Local de Las Condes, avisando que, de no proporcionar antecedentes se archivaría provisionalmente la causa, rolante a fojas 4; **3.-** Orden de pago emitido por Clínica Alemana, por la suma de \$ 417.986, rolante a fojas 5; **4.-** Orden de pago emitido por Clínica Alemana, por la suma de \$515.012, rolante a fojas 6; **5.-** Orden de pago, emitido por Clínica Alemana, por la suma de \$25.567, rolante a fojas 7; **6.-** Resumen de OP, Urgencia General, emitido por Clínica Alemana, por la suma de \$958.566, rolante a fojas 8; **7.-** Fotografía del rostro del denunciante, rolante a fojas 9; **8.-** Comprobante de pago \$35.780, por crema y vendaje, rolante a fojas 11; **9.-** Copia de receta médica, de vendaje y crema, más orden de sesión de kinesiología por 10 sesiones para masaje de cicatriz, rolante a fojas 12; **10.-** Copia receta médica, más boletas por dichas curaciones, rolantes a fojas 13 y siguientes; **11.-** Boleta por la suma de \$32.840, por control médico y retiro de puntos, rolantes a fojas 15 y siguientes; **12.-** Copia parte N°344, que da cuenta del delito de lesiones leves, ocurrido el día 25 de enero de 2017, a las 04:00 hrs., rolante a fojas 55 y siguientes; **13.-** Foto de perfil del querellante, rolante a fojas 59; y **14.-** Copia boleta electrónica emitida por Javier Andrés López, a nombre de Omar Esteban Valdés Tapia, por un valor de \$500.000, por concepto de 10 sesiones de kinesiología estética a domicilio, rolante a fojas 60;

29.- Que, la parte demandante, a fojas 17 y siguientes, exige el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$4.717.594 (cuatro millones setecientos diecisiete mil quinientos noventa y cuatro pesos)**, por concepto de: **a) daño emergente:** \$1.717.594; **b) daño moral:** \$3.000.000, más intereses, reajustes y costas;

30.- Que, de conformidad a lo resuelto por este Tribunal en cuanto a lo infraccional, se pudo constatar las infracciones incurridas por la demandada de autos a la ley 19.496, por lo que, corresponde analizar si existe o no un nexo causal entre estas y los daños demandados por el

querellante; que, en cuanto al daño emergente reclamado, el querellante sostiene que, producto de la agresión que sufrió, fue trasladado a la Clínica Alemana, en donde lo atendieron de urgencia, y un cirujano plástico le suturó las heridas; sostiene que, si bien el querellado no le provocó las lesiones, tampoco procuró ayudarlo, no le dieron los primeros auxilios, no llamaron a Carabineros de Chile, no llamaron a una ambulancia, ni menos lo llevaron a un establecimiento de salud, y lo más grave, que, teniendo la obligación de retener al agresor y ponerlo a disposición de Carabineros, indujeron a su agresor a que se retirara del local antes que llegara Carabineros, negando todo tipo de antecedentes de él, de modo que no tiene como demandar a su agresor; que, responsabiliza al querellado de no poder demandar judicialmente al agresor, por lo que estima que el querellado debe hacerse responsable del daño emergente sufrido, que asciende a la suma de **\$1.717.594**, suma que corresponde a gastos por atención de urgencia, controles y tratamientos posteriores, vendajes y cremas, y tratamiento kinesiológico;

31.- Que, como se podrá apreciar de lo relatado por el propio querellante, como de las pruebas rendidas en autos, quién realizó la agresión física al querellante, no fue el querellado, sino un tercero que se encontraba en el local comercial de la querellada; que, por tal razón, no es posible atribuir responsabilidad al querellado en relación al daño emergente reclamado por el querellante, por cuanto, en los hechos investigados, no existe relación de causa efecto entre la contravención o infracción y el daño producido; que, por tal razón, la demanda, en cuanto pretende la indemnización por el daño emergente, será desestimada;

32.- Que, en relación al daño moral demandado, el demandante sostiene haber sufrido un fuerte daño moral, en razón de las molestias, discriminaciones, faltas de respeto, falta de seguridad y por la impotencia que sufrió por la demandada, quién por la omisión de sus guardias no le dieron algún tipo de ayuda y por su acción protegieron a su agresor;

April

April

April

perseguir las acciones penales, ni civiles, en contra del agresor, circunstancia que determina el menoscabo psicológico del querellante, tanto al verse imposibilitado de obtener la reparación material del hecho punible como del hecho de ver impune una conducta que le causó daño;

36.- Que, este sentenciador, apreciando la prueba rendida conforme a las reglas de la sana crítica, principios lógicos y de sentido común, regula prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante, en la suma de **\$1.000.000 (un millón de pesos)**, por concepto de daño moral;

37.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **diciembre del año 2016**, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin intereses y con costas.

EN CUANTO A LA SOLICITUD DE QUERRELLA Y DEMANDA

TEMERARIA:

38.- Que, la querellada y demandada, **LAS URRACAS S.A.**, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 24 y 50 E de la ley 19.496, solicitó en su escrito de contestación, rolante a fojas 43 y siguientes se declare como temeraria la querella y demanda de autos, toda vez que, estas carecen de fundamentos plausibles, solicitando se sancione al Sr. José López Aguirre, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la citada ley 19.496; que, a juicio de este Sentenciador, la denuncia y demanda de autos carecen del adjetivo de "*temeraria*", toda vez, que, tanto la querella como la demanda interpuestas por el querellante, constan de fundamentos plausibles, basados en hechos que fueron además acreditados en autos; que, por lo anterior, este Sentenciador procederá a rechazar esta petición en la parte resolutive del fallo;

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 14 y siguientes de la Ley Nº 18.287, artículos pertinentes de la Ley Nº 19.496 y lo señalado en la Ley Nº 15.231;

SE DECLARA

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS

PRIMERO: QUE SE RECHAZA la tacha de testigo formulada por la querellada de autos, a fojas 85, de conformidad a los fundamentos del considerando 2º de este fallo;

EN MATERIA INFRACCIONAL:

SEGUNDO: QUE, HA LUGAR a la querrela infraccional de fojas 17 y siguientes y se condena a **LAS URRACAS S.A.**, representada convencionalmente por su gerente general **JUAN PABLO FIGUEROA SOTO**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura Nº9254, comuna de Vitacura, al pago de una multa de **QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3º letra d), 15, 23, en relación al artículo 24 de la Ley Nº19.496.

EN MATERIA CIVIL:

TERCERO: QUE SE ACOGE la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 17 y siguientes, y se condena a **LAS URRACAS S.A.**, representada convencionalmente por su gerente general **JUAN PABLO FIGUEROA SOTO**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura Nº9254, comuna de Vitacura, al pago de la suma de **1.000.000 (un millón de pesos)**, por concepto de daño moral, suma que deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando 37º de este fallo, sin intereses, con costas;

CUARTO: QUE SE RECHAZA la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 17 y siguientes, en cuanto se pretende la indemnización del daño emergente, según considerandos 30º y 31º;

EN CUANTO A LA SOLICITUD DE QUERRELLA Y DEMANDA

TEMERARIA

QUINTO: QUE SE RECHAZA la petición de denuncia y demanda temeraria, de conformidad a los fundamentos del considerando 37°;

ANÓTESE.

NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE JUAN PABLO FIGUEROA SOTO, EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL DE LAS URRACAS S.A., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY Nº 19.496.

DICTADA POR PATRICIO AMPERO CORTÉS, JUEZ TITULAR



AUTORIZA POR NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR

Este documento tiene firma electrónica
puede ser validado en <http://verificadoc.>
A contar del 13 de mayo de 2018, la ho
tramitación de la causa.
Corresponde al horario de invierno establ
Continental. Para la Región de Magallane
Chilena sumar una hora, mientras que par
Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y
dos horas. Para más informació
<http://www.horaoficial.cl>

LRLGGBHYGX

de Santiago.

liqué en Secretaría por el Estado Diario la

Foja: 128
Ciento veintiocho

C.A. de Santiago

Santiago, uno de agosto de dos mil dieciocho.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada y previa sustitución de la
cantidad de "\$1.000.000 (un millón de pesos)", que se lee en el
fundamento 36 por la de "\$2.500.000.- (dos millones quinientos mil
pesos)", **se confirma** la sentencia apelada de treinta de agosto de dos
mil diecisiete, escrita de fojas 93 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-Ant-1.759-2.017.

PAOLA LORETO PLAZA GONZALEZ
MINISTRO
Fecha: 01/08/2018 13:38:41
INELIE LEDDA DURAN MADINA
MINISTRO(S)
Fecha: 01/08/2018 13:41:50

RODRIGO HERNAN ASENJO ZEGERS
ABOGADO
Fecha: 01/08/2018 13:44:06
SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 01/08/2018 13:47:48

