



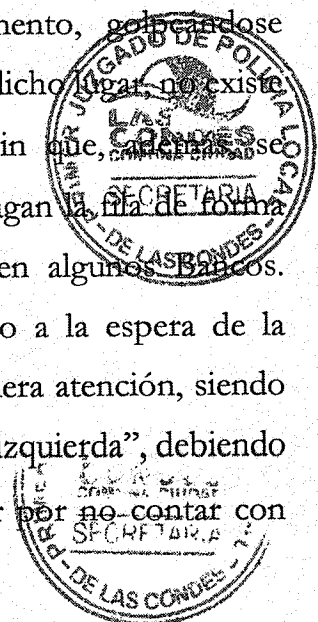
Causa Rol N° 3.822-13-2019

Las Condes, doce de junio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Estos antecedentes, querella infraccional de fs. 51 y siguientes, de fecha 14 de enero de 2019, interpuesta por **JUDITH LADRÓN DE GUEVARA LARENAS**, Dueña de Casa, domiciliada en calle Rodrigo de Triana N° 4.333, departamento N° 51, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.** representada legalmente por **Andreas Gebhardt Strobel**, ambos domiciliados en Avenida Presidente Kennedy N° 9.001, piso 4, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que le pudiese corresponder por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 51, 59 y a fojas 67 y siguientes, la querellante relata los hechos fundantes de la querella y al respecto expresa que el 11 de noviembre de 2018 concurrió a las dependencias del Centro Comercial Alto Las Condes, en compañía de su hermano y cuñada, y luego de hacer las compras respectivas, se dirigieron a las máquinas para pagar el estacionamiento, el cual se encuentra situado en una zona de acceso peatonal demarcada, y estando ubicada en dicho lugar haciendo la fila para esperar su turno, retrocedió para darle paso a las personas que por allí transitaban, circunstancia en que tropezó con un “tope” instalado para los automóviles que se estacionan en frente de dicha máquina, cayendo de espalda directamente al pavimento, golpeándose bruscamente su cabeza, espalda, codo y muñeca. Agrega, que en dicho lugar, no existe ningún tipo de señalización que advierta de tales relieves, sin que, además, se encuentre demarcado el lugar para que los clientes esperen y hagan la fila de forma segura, tal como acontece en otros Centros Comerciales o en algunos Bancos. Concluye señalando, que estuvo más de una hora en el suelo a la espera de la ambulancia que la llevaría a la Mutual de Seguridad para la primera atención, siendo luego diagnosticada con una “fractura de paleta humeral cerrada izquierda”, debiendo someterse a una operación que tuvo pagar en forma particular por no contar con



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

previsión médica, sin obtener respuesta alguna por parte del Centro Comercial a su requerimiento de pagar sus gastos, ya que sólo le ofrecieron una “atención comercial” que asciende a \$50.000, la cual no fue aceptada.

A fs. 60, se certifica que la querellada no compareció a prestar la declaración indagatoria fijada para el 7 de febrero de 2019; sin perjuicio de lo anterior, a fojas 31 fue acompañada la respuesta que ésta le envió a SERNAC con fecha 24 de noviembre de 2018 ante el reclamo de la consumidora, en la cual se expresa que no es posible imputarle responsabilidad alguna en el accidente, ya que el mismo se produjo a consecuencia de un evento fortuito. Añade, que no obstante aquello, se le brindó a la usuaria la primera asistencia médica, de acuerdo a sus protocolos internos.

A fojas 51 y a fojas 67 y siguientes, y basado en estos hechos, la parte de **JUDITH LADRÓN DE GUEVARA LARENAS** dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, solicitando que sea condenado a pagarle \$7.000.000 por concepto de daño emergente y \$6.000.000 por daño moral, más reajuste, intereses y costas; acciones oportunamente notificadas según consta del certificado del receptor de fojas 82.

Con fecha 2 de abril de 2019, a fojas 138 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la sola asistencia de los apoderados de **JUDITH LADRÓN DE GUEVARA LARENAS** y en rebeldía de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo atendida la rebeldía consignada, luego de la cual la querellante procedió a ratificar sus acciones, con costas.

En cuanto a la prueba testimonial, la querellante presentó a los testigos Arturo Ladrón de Guevara Larenas que declaró a fojas 138 y siguientes y a María Teresa Guidugli Beck quien depuso a fojas 140 y siguientes. En cuanto a la prueba documental, se rindió la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada. A su vez, la querellante solicita que se cite a absolver posiciones al representante legal de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, audiencia que se llevó a efecto con la comparecencia de Juan Guillermo Flores Sandoval, Mandatario Judicial de la querellada, según consta a fojas 169.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

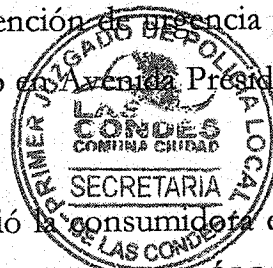
1º) Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que le pudiere corresponder a **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.** en una supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que, del examen pormenorizado de los antecedentes aportados, de la declaración indagatoria, de la prueba testimonial rendida en autos, de la absolución de posiciones, y de los documentos acompañados, todo ponderado conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a esta sentenciadora tener por establecido los siguientes hechos atinentes a la querella:

a) Que, de acuerdo a la “Orden de Primera Atención” de fojas 1, a los correos electrónicos que rolan a fojas 44 y siguientes y a la absolución de posiciones de fojas 169 es posible determinar la existencia de una relación de consumidor y proveedor entre **JUDITH LADRÓN DE GUEVARA LARENAS** y **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, vínculo que se encuentra amparado y regulado por las normas protectoras de los derechos de los consumidores

b) Que, según las fotografías de fojas 88 y siguientes, la declaración de la querellante y la absolución de posiciones de fojas 169, es posible determinar que la consumidora concurrió al Centro Comercial Alto Las Condes el día 11 de noviembre de 2018 y que efectivamente se tropezó con uno de los topes que se encuentran en el estacionamiento de dicho Centro Comercial, lo que le provocó una caída, quedando ello suficientemente corroborado con las declaraciones de los testigos presenciales Arturo Ladrón de Guevara Larenas y María Teresa Guidugli Beck de fojas 138 y siguientes, las cuales a criterio del Tribunal son creíbles y concordantes con los demás antecedentes existentes en autos; y además, esto es confirmado con la “Orden de Primera Atención” de fojas 1, que detalla el convenio de atención de urgencia para pacientes que son clientes del Mall Alto Las Condes, ubicado en Avenida Presidente Kennedy N° 9.001, comuna de Las Condes.

c) Que, en relación con lo anterior, la caída que sufrió la consumidora en el estacionamiento del Alto Las Condes, le produjo a **JUDITH LADRÓN DE GUEVARA LARENAS** una “fractura de paleta humeral izquierda desplazada



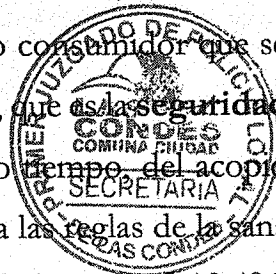
Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

con indicación quirúrgica”, diagnóstico que es acreditado por la “Epicrisis de Atención Ambulatoria” de fojas 2, con el “Programa de Atención de Salud” de fojas 11 y siguientes, y con el resultado de la “Tomografía Computada Codo Izquierdo” de fojas 29.

3°) Que, en base a lo establecido y concluido precedentemente, queda por determinar si dichos hechos constituyen una vulneración e infracción a lo dispuesto en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, fundamentalmente si en la caída que sufrió la consumidora es posible imputar negligencia a la querellada, y a lo que el Tribunal se abocará a continuación.

4°) Que, es un hecho no controvertido y que se tendrá por probado con las fotografías que rolan a fojas 46 y siguientes, la inexistencia de cualquier señalética de advertencia o medida de seguridad adicional que evite que los consumidores que concurren al Centro Comercial y paguen el estacionamiento, trastabilen con los topes allí existentes, teniendo en consideración que se observa en dichos documentos que aquel espacio es reducido, sin que exista una delimitación acorde entre el sector peatonal, las máquinas pagadoras y los aparcamientos, posibilitando que una persona sufra un accidente al no percatarse de la presencia de los relieves, cuando en el lugar se aglomera una alta afluencia de público, que obstruyen la visión, en ausencia de una demarcación o indicación adecuada.

5°) Que, seguidamente y aunado a lo anterior, se examinaron las declaraciones de los testigos presenciales que depusieron a fojas 138 y siguientes, que dando razón de sus dichos al ser examinados legalmente y no contradichos por la otra parte, corroboran y confirman lo relatado por la querellante, permitiendo, en consecuencia, determinar que se ha vulnerado uno de los derechos básicos que tiene todo consumidor que se encuentra consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, **que es la seguridad en el consumo de bienes o servicios**; observándose al mismo tiempo, del acopio de las probanzas allegadas al proceso que se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, que la querellada y demandada conculcó el artículo 12 de la Ley N° 19.496, que obliga al proveedor a respetar los términos y condiciones conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de un servicio, ya que entre esos términos y condiciones va implícita, sin que sea



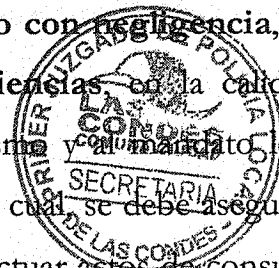
Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

necesario expresarla formalmente, que el lugar o local en que la operación de consumo ha de efectuarse, constituya un ambiente seguro para el consumidor, libre de elementos que entorpezcan el libre tránsito por sus dependencias y de existir, éstos se encuentren señalizados oportunamente, siendo esperable y previsible que cada persona suponga y espere que podrá, cómodamente y sin riesgos, acudir a comprar y salir del local comercial, con su persona y bienes indemnes.

6°) Que, esto no puede ser de otra manera, puesto que **“los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”**, según mandata el artículo 1.546 del Código Civil.

7°) Que, cabe agregar que si bien la carga de la prueba de la infracción a la ley del consumidor -en general- radica en quien sostiene esa alegación, si las probanzas que esa parte aporta permite inferir que efectivamente fue objeto de un menoscabo en la prestación del servicio que el proveedor le proporciona por fallas en la seguridad en el consumo, corresponde a éste último, a su vez, acreditar que empleó todos los mecanismos a su alcance para desvirtuar lo que sostiene el consumidor, acreditando la debida diligencia en la implementación de las medidas de seguridad tendientes a proteger a los usuarios que concurran a su establecimiento, lo que no tan sólo no ocurrió, sino que la querellada fue completamente remisa para tales efectos, sin comparecer a ninguna instancia que la ley le otorga para formular sus argumentos y descargos, lo que demuestra su indiferencia y desidia respecto a su clientes.

8°) Que, asimismo, es posible advertir por parte de la querellada una vulneración a lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley en comento, según el cual comete infracción el proveedor que en la prestación de un servicio, **actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias** en la calidad del respectivo servicio, faltando a su deber de profesionalismo y cumplimiento legal de protección que ampara a los consumidores, en virtud del cual se debe asegurar que los clientes que concurran a sus instalaciones pueden efectuar actos de consumo de manera segura y adecuada, debiendo evitar y eliminar todo tipo de obstáculo, elemento o traba que perjudique la libertad de movimiento de las personas e



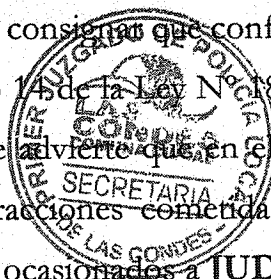
Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

implementar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar cualquier perjuicio a los consumidores; siendo por otra parte, evidente el daño experimentado por **JUDITH LADRÓN DE GUEVARA LARENAS** en su salud, tanto física como psicológica.

9°) Que, en consecuencia, esta sentenciadora, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, es decir, de acuerdo a la lógica, el buen sentido y las máximas de la experiencia, las que son ante todo, las reglas del correcto entendimiento humano además de la propia y particular experiencia del sentenciador, tal como lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la querellada infringió los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, motivo por el cual procede acoger la querella infraccional deducida en su contra.

10°) Que, útil es recordar, que con respecto a la determinación de la cuantía de la multa, el artículo 24 de la Ley N° 19.496 al momento de los hechos denunciados establecía que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los **parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor**, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la **gravedad del daño causado**, el **riesgo a que quedó expuesta la víctima** o la comunidad y la **situación económica del infractor**”, correspondiendo la actuación de la querellada a un hecho desprovisto de los parámetros de profesionalismo y diligencia que evidencia el incumplimiento de las normas señaladas.

11°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que, en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.** y los daños ocasionados a **JUDITH LADRÓN DE GUEVARA LARENAS**.

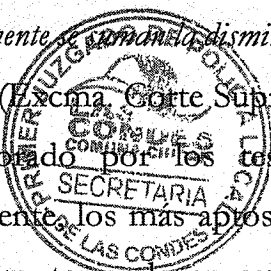


Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

12°) Que, previamente, se hace necesario recordar que la actora impetró una acción indemnizatoria por \$7.000.000 por daño emergente, suma que representa los gastos en que ha incurrido como consecuencia de la operación a la que fue sometida, incluyendo, además, otros gastos futuros asociados a su recuperación, tales como consultas médicas, medicamentos, kinesiólogo, psicólogo, movilización, entre otros; y \$6.000.000 por concepto de daño moral.

13°) Que, en virtud de los antecedentes y documentos existentes en autos, es posible determinar que los gastos en que debió incurrir la demandante para cubrir los gastos médicos y la operación quirúrgica a la que tuvo que someterse como consecuencia del accidente, se encuentran debidamente acreditados de acuerdo la Factura Electrónica N° 605984 de fojas 8, emitida por la Mutual de Seguridad con fecha 19 de diciembre de 2018 por un total de \$4.317.360, y por los diversos bonos de atención médica, kinesiológica y exámenes médicos por un total de \$385.560, según consta de los documentos rolantes a fojas 24 y siguientes, a fojas 84 y siguientes, fs. 103 y siguientes, fojas 121 y siguientes, fs. 126 y siguientes, fs. 134 y fojas 136 y siguientes, todos los cuales no han sido objetados; debiendo rechazarse lo solicitado por gastos dentales, ópticos y de traslado por no encontrarse probado que éstos se hayan ocasionado como consecuencia directa de los hechos investigados, circunscribiéndose, por tanto, la indemnización por daño emergente a \$4.702.920.

14°) Que, asimismo, se encuentra fehacientemente acreditado y se da por establecido, que la fractura que sufrió la demandante y la posterior operación quirúrgica a la que tuvo que someterse, le provocó no tan sólo un menoscabo a nivel físico, sino que también a nivel psicológico, ya que es *"preciso tener presente que en el caso del daño moral que se sigue de lesiones corporales, al verificar su existencia no puede olvidarse que las heridas o lesiones ordinariamente producen dolor físico a quien las sufre, a lo que normalmente se suma la disminución del autoestima y la privación de oportunidades en la vida de relación"* (Excma. Corte Suprema, causa rol 735-2015), lo cual también ha sido corroborado por los testigos pertenecientes a su núcleo familiar directo, que son claramente los más aptos para describir las alteraciones del ánimo que ha sufrido la actora, teniendo en especial consideración que antes del accidente, la consumidora a pesar de sus 84 años de edad, era independiente y vivía sola, y luego del accidente, se volvió una persona



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

dependiente de otras para cosas tan básicas como vestirse o asearse, por lo cual es evidente y palmario, toda la frustración, congoja e impotencia que ha padecido la demandante, situación que se agrava si se toma en cuenta que la demandada no le ha proporcionado ninguna solución adecuada a sus problemas, actuando con nula preocupación por su clienta, sólo limitándose en forma casi irrisoria, a ofrecerle una “atención comercial” por \$50.000 para ayudar a pagar los gastos médicos, lo cual es absurdo si se analizan las ingentes sumas que ésta ha tenido que desembolsar para la recuperación de su salud; haciendo forzoso concluir que la demandante sufrió un detrimento de carácter moral o psicológico, como consecuencia inmediata y directa de las infracciones cometidas por la demandada, el que debe ser adecuadamente indemnizado y cuya justa reparación el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$2.000.000.

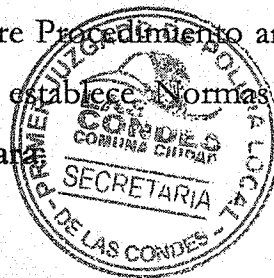
15°) Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes se calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

16°) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, lo cual no ha ocurrido en la especie, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones, Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara**

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

- Que se acoge la querella infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 51 y siguientes y se condena a **CENCOSUD SHOPPING**



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

CENTERS S.A., ya individualizado, a pagar una multa de CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de las infracciones consignadas en el considerando 9°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

EN CUANTO A LO CIVIL:

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 51 y siguientes, y se condena a **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, ya individualizado, a pagar a **JUDITH LADRÓN DE GUEVARA LARENAS** la suma de \$4.702.920 por concepto de daño emergente y \$2.000.000 por daño moral, dando un total de \$6.702.920.- (seis millones setecientos dos mil novecientos veinte pesos), suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 15°, más las costas de la causa.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 3.822-13-2019



Pronunciada por doña **MARÍA ISABEL READI CATAN**, Jueza Titular.-

Autorizada por don **JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE**, Secretario Titular.-

Las Condes, veintidós de julio de dos mil diecinueve.

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 171 Y SIGUIENTES DE
ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa Rol: 3822 -13-2019

[Handwritten signature]



Certifico que esta(s) fotocopia(s) se encuentra(n)
conforme(s) con su original.

Las Condes, 02 de Agosto 2019.

[Handwritten signature]