

Oficio N° 1996.

Talcahuano, 22 de noviembre de 2019.

**DE: JUEZ DE PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE
TALCAHUANO.-**

A: SEÑOR DIRECTOR SERNAC VIII REGION.-

En causa Rol N° 3.940-2017, caratulada "Giacomozzi Urzúa con Mall Plaza El Trébol S.A.", por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de Los Consumidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis, de la ley 19.496, adjunto remito a usted, copia autorizada de la sentencia dictada en autos, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

**MARIA ESTHER MARTINEZ SILVA
JUEZ TITULAR**



**MARIA ANGELICA SEPULVEDA AEDO
SECRETARIA SUBROGANTE**



Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGIÓN	
Fecha	27 NOV. 2019
Línea	1205- —

Talcahuano, veintiocho de enero de dos mil diecinueve.-

VISTOS:

1.- A fs. 13 a 18 Sylvana Analia Riquelme Soto, abogada, en representación de Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa, ingeniero comercial, domiciliado en Tucapel 460, Angol, deduce contra el proveedor Mall Plaza El Trébol S.A., representada por el administrador del local o jefe de oficina, Pablo Brendt Troncoso, ingeniero comercial, o quien lo suceda o remplace, ambos domiciliados en avenida Jorge Alessandri N° 3177, Talcahuano, querrela por infracción a la Ley 19.496, en virtud de los antecedentes de hecho y derecho que expone:

Con fecha 27 de noviembre de 2016 su representado concurrió a Mall Plaza del Trébol con la finalidad de comprar muebles y enseres de hogar, Por la cantidad de cosas que debía comprar, le pidió a su padre Omar Giacomozzi Canobbi que le prestara su jeep marca Subaru modelo Tribeca, ya que es de gran tamaño, además posee alarma y vidrios semipolarizados. Ingresó al Mall a las 12.58 horas del día señalado, estacionándose en el segundo piso, cercano a las puertas de la tienda "Sodimac", pues consideró que era el lugar más seguro para dejar el vehículo y posteriormente guardar la mercadería. Ingresó a la tienda Sodimac con la finalidad de cotizar y escoger los productos que compraría al final de la tarde y así evitar demoras, considerando que debía regresar a Angol y el camino es peligroso, sobre todo de noche. Posteriormente realizó diversas compras en las tiendas Falabella y Paris, por \$ 1.500.000 aproximadamente, mercadería que fue guardada en el jeep. Después de cerrar el vehículo y poner la alarma se dirigió a Sodimac para comprar, y al regresar al estacionamiento se percató que la alarma había sido desactivada y que el vidrio trasero del lado izquierdo estaba quebrado, que le habían robado la totalidad de las especies compradas. Su representado se comunicó con el encargado de la tienda, quien se hizo presente en el lugar junto con otro trabajador, el cual le solicitó los datos y tomó varias fotografías al jeep, brindando como solución una "bolsa de basura", para que pusiera en la ventana y "no le diera tanto frio" en el viaje de regreso a Angol. El Sr. Giacomozzi realizó la denuncia en la Segunda Comisaria de Talcahuano, como consta en parte que acompaña. La semana posterior al robo, personal del Mall Plaza se comunicó con su representado ofreciéndole un cheque por \$ 60.000 a fin de resarcir el daño causado y colaborar con la compra del vidrio, exigiendo para ello la firma de un documento en que el Sr. Giacomozzi Urzúa debía renunciar a ejercer cualquier acción en contra del Mall por el robo de la mercadería en el estacionamiento. Con fecha 23 de mayo del presente año su representado presentó reclamo ante el Sernac, el representante legal señaló que el Mall no es responsable del robo, ofreciendo

como solución el pago del arreglo del vehículo a fin de precaver cualquier litigio. En este sentido, las normas esenciales para configurar la responsabilidad son las establecidas en los artículos 3 letra D, 12, 23 y 24 de la Ley del Consumidor. El estacionamiento donde se encontraba el vehículo es un servicio prestado por el proveedor, que ha sido negligente, ya que las medidas de seguridad han sido deficientes e ineficaces para limitar o impedir la perpetración de delitos en sus dependencias. De existir guardias, son insuficientes para abarcar la enorme extensión del estacionamiento. Y solicita condenar al proveedor al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

Asimismo, interpone contra Mall Plaza El Trébol S.A. demanda civil de indemnización de perjuicios para que sea condenada al pago del daño emergente, que contempla el valor de las especies robadas que asciende a la suma de \$ 1.500.000, el del vidrio trasero del jeep que asciende a \$ 60.000, y \$ 40.000 por gasto en viajes a Los Angeles a reparar el vehículo, y al pago del daño moral que avalúa en la suma de \$ 5.000.000. Por lo que solicita condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 6.600.000, o la que SS. estime conforme a derecho, por concepto de daño emergente y daño moral, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

Acompaña copias de Parte Denuncia, de boletas, de carta enviada por Sernac a Mall Plaza S.A, de cartas del Sernac y de respuesta del mall al Sernac, que rolan de fs. 1 a 10.

2.- A fs. 29 rola declaración de Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa, Cédula de Identidad N° 13.580.200-K, ingeniero comercial, domiciliado en Tucapel N° 460, Angol, quien expuso:

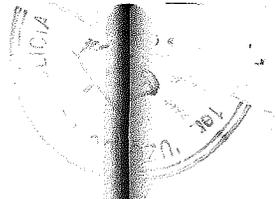
Me remito a lo expuesto en la querrela infraccional y demanda civil. Es todo cuanto puedo declarar.

3.- A fs. 50 y 51 rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la comparecencia del querellante y demandante Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa representado por su apoderado Sylvana Riquelme Soto, y en rebeldía de Mall Plaza Trébol S.A.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, la compareciente expone: Ratifico querrela infraccional y demanda civil en todas sus partes, solicitando se acojan con costas.

Se llama a conciliación, la que no se produce por la rebeldía de Mall Plaza Trébol S.A.

Se recibe la causa a prueba, y la compareciente ratifica los documentos acompañados por su parte y que rolan de fs. 1 a 10, y rinde prueba testimonial, prestando declaración Paola Andrea Troncoso Benítez y Manuel Eduardo Mendibour Contador.



decre
quer
repre
y de
repre

comp.

acuer
daños
Haciel
repres
se ven

por la

investi

represe
contra
infracci
24 de e
multas
demand
1.500.00
emergen
o las q
reajuste
Ambas
estacion
de su p
mientras
estacion
comprad

S.A. no
contestac
rechaza

propone l
caso con
en los hec

4.- A fs. 70 rola acta de audiencia de conciliación decretada a fs. 58, celebrada con la comparecencia del querellante y demandante civil Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa representado por su apoderada Lilian Anabel Sepúlveda Fuentes y de la querellada y demandada civil Mall Plaza del Trébol S.A. representada por su apoderado Pablo Toledo Osses.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, los comparecientes exponen:

Pablo Toledo Osses: Propone como base para un acuerdo el pago de la suma de \$ 60.000 correspondiente a los daños del vehículo, que se encuentran acreditados en autos. Haciendo presente que en ningún caso con este ofrecimiento su representado asume responsabilidad respecto de los hechos que se ventilan en estos autos.

Lilian Anabel Sepúlveda Fuentes: Rechazar lo ofrecido por la contraria.

5.- A fs. 73 a 96 se agrega copia de carpeta investigativa remitida por Fiscalía Local de Talcahuano.

Se trajeron autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1°.- Que Sylvana Analia Riquelme Soto en representación de Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa interpuso en contra del proveedor Mall Plaza El Trébol S.A. querrela por infracción a la Ley 19.496, citando los artículos 3 letra D, 12, 23 y 24 de ese cuerpo legal, solicitando condenarlo al máximo de las multas legales, con costas. Asimismo, dedujo en su contra demanda civil de indemnización de perjuicios por las sumas de \$ 1.500.000, \$ 60.000 y \$ 40.000 a título de indemnización del daño emergente, y de \$ 5.000.000 como indemnización del daño moral, o las que SS. estime conforme a derecho, más intereses y reajustes desde la presentación de la demanda, con costas. Ambas acciones fundadas en la circunstancia de haber estacionado el actor el día 27 de noviembre de 2016 el jeep Subaru de su padre en el estacionamiento del mall Plaza del Trébol mientras realizaba compras en tiendas de ese centro comercial, estacionamiento desde el que fueron robadas las especies compradas, rompiendo el vidrio trasero del jeep.

2°.- Que la querellada y demandada Mall Plaza El Trébol S.A. no compareció a la audiencia ni al comparendo de contestación a los que fue citado, por lo que debe entenderse que rechaza las acciones deducidas en su contra.

Y a fs. 70, en audiencia de conciliación, su apoderado propone bases para un acuerdo, haciendo presente que en ningún caso con ese ofrecimiento su representado asume responsabilidad de los hechos de autos.

3°.- Que habiendo controversia respecto de si Mall Plaza El Trébol S.A. incurrió en infracción a la Ley 19.496, corresponde al actor acreditar los fundamentos de sus acciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil.

4°.- Que para fundar sus pretensiones, la parte querellante y demandante rindió prueba documental consistente en copias de parte denuncia ante Carabineros, de boletas de compraventa, de de reclamo ante el Sernac, de comunicación del mismo por Sernac a Plaza S.A., de respuesta de Pablo Berndt, subgerente Mall Plaza Trébol, y de informe de Sernac al actor, instrumentos que rolan de fs. 1 a 10. Y prestaron declaración sus testigos Paola Andrea Troncoso Benítez y Manuel Eduardo Mendiboure Contador.

Y se agregó al proceso, de fs. 73 a 94, copia de carpeta de investigación por el delito de robo de especies desde un vehículo, remitida por el Ministerio Público de Talcahuano.

6°.- Que las copias de boletas de fs. 5 y 6, documentos no objetados, dan cuenta de compras efectuadas el 27 de noviembre de 2016 en tiendas de Cencosud Retail S.A. y Falabella Retail S.A. de avenida Jorge Alessandri 3177, Talcahuano. Tiendas ubicado en el centro comercial Mall Plaza del Trébol, cuyo domicilio es Jorge Alessandri 3177, como consta de notificación de fs. 32. Asimismo, la copia de boleta de estacionamiento de fs. 4 da cuenta del estacionamiento en Plaza del Trébol S.A. el (27 de noviembre de 2016), entre las 12.58 y 20.47 horas.

Así, se concluye que el querellante realizó operaciones de consumo en el centro comercial Mall Plaza del Trébol el día en que denuncia que le fueron sustraídas las especies compradas desde el automóvil que mantenía estacionado en los estacionamientos de dicho centro.

7°.- Que las copias de la carpeta investigativa especialmente de Parte denuncia y fotografías de Carabineros que rolan a fs. 75, 76, 86, 87 y 88, que no han sido objetadas ni impugnadas, y las declaraciones de los testigos que depusieron en autos, constituyen antecedentes probatorios que, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, permiten concluir que Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa estacionó el automóvil patente DWHC 70 en el estacionamiento del centro comercial Mall Plaza del Trébol, y que mientras permanecía estacionado fueron sustraídas desde su interior las especies compradas en ese centro comercial, quebrándole para ello un vidrio lateral.

8°.- Que la ocurrencia dentro del estacionamiento, que forma parte del establecimiento comercial, de un ilícito como robo de especies desde el interior del vehículo usado por el consumidor, fracturándole un vidrio, configura para el proveedor el incumplimiento de su obligación legal de procurar la seguridad

en
al
19
inc
de
dis
un
neg
defi
o se
de
esta

los a
crític
estac
const
a la s
de los
a efec
desde

cuidad
human
y cus
estac
artícu

estacio
medida
estacion
rindió p
segurid

formula
en el es
Jorge Al
letra (d)
Consum
artículo
multa a
treinta U.

demanda
Plaza El
sumas d
indemniza

101
Ciento uno.

en el consumo y el deber de evitar los riesgos que puedan afectar al consumidor consagrada en el artículo 3 letra d) de la ley 19.496. Asimismo, da cuenta de que el proveedor querellado ha incurrido en negligencia, al tenor de lo que precisa el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que señala que "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, , seguridad, del respectivo bien o servicio". Esto porque la querellada no ha dispuesto un sistema de vigilancia preventivo eficaz en el espacio destinado a estacionamientos.

De manera que, como se ha relacionado y apreciando los antecedentes del proceso conforme a las normas de la sana crítica, se concluye que la prestación al querellante del servicio de estacionamiento proporcionado en el marco de la operación de consumo realizada, fue deficiente o negligente, en lo que respecta a la seguridad del vehículo usado por el actor, emanando también de los antecedentes del proceso que existió una relación de causa a efecto entre la negligencia señalada y la sustracción de especies desde el vehículo mediante la rotura de un vidrio.

Nexo

En la especie, la concesionaria incurre en falta de cuidado en la prestación del servicio al carecer de elementos humanos o de infraestructura que otorgaran la debida vigilancia y custodia de los vehículos estacionados en el recinto del estacionamiento, configurando la infracción contemplada en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Sólo puede quedar eximido el proveedor del estacionamiento si demuestra que empleó y agotó todas las medidas necesarias para evitar daños a los vehículos estacionados y al contenido de su interior. Y la querellada no trajo prueba dirigida a demostrar la existencia de medidas de seguridad para sus clientes.

9°.- Que en virtud de lo expuesto, se acoge la querrela formulada en autos, en cuanto el proveedor Plaza del Trébol S.A. del estacionamiento del mall Plaza El Trébol ubicado en avenida Jorge Alessandri N° 3177 infringió lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores, por lo que de conformidad con lo prevenido en el artículo 24 de dicho cuerpo legal, debe ser sancionado con una multa a beneficio fiscal, cuyo monto se regula en el equivalente a veinte Unidades Tributarias Mensuales.

10°.- Que Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Mall Plaza El Trébol S.A., solicitando sea condenada al pago de las sumas de \$ 1.500.000, \$ 60.000 y \$ 40.000 a título de indemnización del daño emergente correspondientes al pago de



los artículos comprados y sustraídos del vehículo, de vidrio quebrado del mismo y de gastos de viaje, y la suma de \$ 5.000.000 por concepto de indemnización del daño moral, o las que SS. estime conforme a derecho, más intereses y reajustes desde la presentación de la demanda, con costas.

11°.- Que la demandada no contestó la demanda deducida en su contra, por lo que debe entenderse que la rechaza.

12°.- Que en orden a acreditar el daño emergente demandado, el demandante rindió testimonial y ha acompañado los documentos de fs. 4, 5 y 6, los que no obstante ser instrumentos privados, que no emanan de las partes y que no han sido reconocidos por las personas que los otorgan, el Tribunal, apreciada dicha prueba de acuerdo a las normas de la sana crítica, y considerando que las boletas de compras en el centro comercial mall Plaza El Trébol totalizan la suma de \$ (782.800), estima prudencialmente el daño en la suma de \$ 842.800 por concepto de daño emergente causado al actor, y que comprende el valor de las especies sustraídas y el de reposición del vidrio quebrado al vehículo que conducía.

Que las declaraciones de los testigos no son suficientes para establecer un perjuicio mayor respecto de los artículos sustraídos desde el vehículo, ni el demandado por viajes a Los Angeles.

13°.- Que para acreditar el daño moral cuya indemnización demanda, el demandante ha rendido prueba testimonial.

Que la sustracción de los artículos recién comprados en el centro comercial desde el vehículo que el actor mantenía estacionado en el estacionamiento donde lo había resguardado, y el daño causado al vehículo, debido a la falta del deber de seguridad y vigilancia que debió prestar el proveedor, le ha causado necesariamente aflicción, alteración de su ánimo, molestias personales, inversión de tiempo en la solución de un problema, trámites e incomodidades, frustración y enojo a causa de un mal servicio oneroso, debiendo llegar hasta la instancia judicial para obtener la satisfacción de sus legítimas pretensiones de consumidor.

En consecuencia, se estima que la conducta del proveedor demandado ha infligido a Rodrigo Javier Giacomo Urzúa daño moral.

Y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 3 letra c) de la Ley 19.496, se da lugar a la indemnización del daño moral demandada por el actor civil, el que se avalúa prudencialmente en la suma de \$ (500.000), dada la intensidad que se aprecia y se infiere de la prueba rendida.

14°.- Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496, las sumas precedentes de

C
S
in
y
eq

de
ap
Un
qui

Javi
Tréb
page
och
títul
corre
deber
el Inc
2016,
desde

Mall P
en el a
su opor
Dictada

cancelarse reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción, 2 de noviembre de 2016, y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, y con más los intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la presente sentencia quede ejecutoriada, única forma de que la indemnización sea completa y equivalente. *Hasta Pago*

Y con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13 y 14 de la Ley 15.231, y artículos 1, 2, 3, 23, 24, 27, 50 y siguientes, y 58 bis de la Ley 19.496, y 144 del Código de Procedimiento Civil,

SE DECLARA:

EN LO INFRACCIONAL:

Que se acoge la querrela deducida por Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa, y se condena al proveedor Mall Plaza El Trébol S.A., representado legalmente por Pablo Brendt Troncoso, ya individualizados, como autor de infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a **treinta Unidades Tributarias Mensuales**.

Si no pagare la multa impuesta en el plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio una noche de reclusión nocturna por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual de multa, las que no podrán exceder de quince.

EN CUANTO A LA INDEMNIZACION CIVIL:

Que se acoge la demanda civil deducida por Rodrigo Javier Giacomozzi Urzúa, en cuanto se condena a Mall Plaza El Trébol S.A., representada legalmente por Pablo Brendt Troncoso, a pagarle la suma de **un millón trescientos cuarenta y dos mil ochocientos pesos**, que comprende las sumas de \$ 842.800 a título de indemnización del daño emergente y de \$ 500.000 correspondiente a la indemnización del daño moral. Suma que deberá pagarse reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde el mes de noviembre de 2016, con más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.

EN CUANTO A LAS COSTAS:

Que se condena en costas a la querrelada y demandada Mall Plaza El Trébol S.A.

Anótese, notifíquese, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, si procediere, y archívese en oportunidad.-

Actada en causa Rol N° 3.940-17 por doña María Esther Martínez

Silva, Juez titular.-

CERTIFICO: Que la presente fotocopia es fiel a su original, que tengo a la vista.
Tahuamani, 22 de Noviembre de 2019

SECRETARIA



Fojas 130
Ciento treinta

C.A. de Concepción
irm

Concepción, veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.

VISTO:

SE CONFIRMA la sentencia de veintiocho de enero de dos mil diecinueve, rolante de fojas 99 a 102 vuelta de estos autos.

Regístrese y devuélvase, con su custodia.

Redacción de la ministra María Leonor Sanhueza Ojeda.

Rol N°166-2019-Policía Local

María Leonor Sanhueza Ojeda
Ministra
Fecha: 27/09/2019 13:06:14

Camilo Alejandro Alvarez Ordenes
Ministro
Fecha: 27/09/2019 13:07:26

Liliana Verónica Acuña Acuña
Ministra
Fecha: 27/09/2019 13:07:27

CERTIFICO: Que la presente fotocopia es
fidel a su original, que tengo a la vista.
Talcahuano, 22 de Noviembre de 2019

SECRETARIA

DXFWMQDPSF



