

Tercer Juzgado de Policía Local
Antofagasta



Antofagasta, doce de octubre de dos mil veintidós.

VISTOS:

1.- Que, a fojas 06 y siguientes, comparece don **JESÚS VILLEGA PARRA**, abogado, cédula de identidad 15.173.972-K, en representación de don **PATRICIO MORALES CANCINO**, cédula de identidad N°8.882.251-K, chileno, casado, pensionado, ambos con domicilio para estos efectos en calle Luis Uribe N°636 oficina 308, Centro de negocios Uribe, Antofagasta; quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "**ENJOY S.A.**", RUT 96.970.380-7, representada para estos efectos y conforme a lo dispuesto en el artículo 50 letra C inciso final y artículo 50 letra D de la Ley 19.496, por don **GERARDO COOD SCHOEPKE**, todos con domicilio en Avenida Angamos N°01455, Antofagasta, por incurrir en infracciones a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en atención a los antecedentes de hecho y derecho que expone: Señala que el día 17 de diciembre de 2021, el señor Morales Cancino se encontraba hospedado en el hotel del Casino, Habitación 314, con el objeto de pasar el fin de semana con su señora. Desde el día viernes 17 de diciembre del año 2021, a eso de las 20:00 horas, procedieron a bajar al Casino, ya que en esa hora se realiza un sorteo de los cupones que cada uno de los jugadores acumula cada vez que asiste y juega en el casino. Que dicho sorteo dura unos 45 minutos aproximadamente. Luego de eso, indica que su representado (Morales Cancino) fue a jugar póker en las mesas, donde está prohibido fumar, y su cónyuge se retiró del casino, a la habitación la N°314 aproximadamente como las 00:00 horas. Luego, cuando cerca de las 03:30 horas, su representado se dirige al salón VIP del casino, con el objeto de fumar algunos cigarrillos y jugar en las máquinas tragamonedas, y al salir se encuentra en el sitio denominado "Bar Joker" del casino, con doña andrea Rivera Flores, mujer que le debía la suma de \$100.000.- a su representado, quien le había dado un préstamo (en el mismo casino hace tres meses) y nunca le devolvió el dinero. Indica, que en ese instante su representado se acerca y le cobra el dinero, señalando que en todo momento se encontraba un guardia a menos de dos metros de distancia escuchando la conversación. Ante dicha solicitud de pago, la señora Rivera señala que no tiene dinero para pagarle y que le iba a transferir. Ante esta situación, otra mujer que la acompañaba, doña Soledad Roa Lizana, RUN 10.074.757-K, le señala "*Deje de molestar, que es mala educación andar cobrando*", ante lo cual el señor Morales le indica que sólo le está cobrando a doña Andrea Rivera y ante un Intercambio

de palabras, deciden pagarle el dinero a su representado, finalizando la conversación. Continúa su relato, expresando que su representado queda jugando con las máquinas tragamonedas, hasta las 04:00 horas, donde finaliza el funcionamiento de las máquinas. En ese momento que apagan todas las máquinas, su representado se retira con sus tres Vouchers de dinero de las máquinas (que representaban la suma de \$857.000 pesos) y se dirige a la salida del salón, en la cual existe una plataforma inclinada, cuando de pronto aparecen tres personas, un hombre de contextura gruesa, de unos 50 a 55 años aproximadamente, de nacionalidad chilena o boliviana (quien posteriormente su representado averiguó su nombre, Mario Quinteros Pino, RUN 11.118.827-0), junto a dos mujeres, una de ellas, quien resultó ser su cónyuge, doña Soledad Roa Lizana, y doña Andrea Rivera Flores, ya mencionada. Señala que don Mario Quinteros comienza a insultarlo, visiblemente en estado de ebriedad, e increpa a su representado con improperios de grueso calibre, señalando que había insultado a su mujer, situación que es negada categóricamente. Ante la situación, su representado le señaló que eso jamás había ocurrido, pero ambas mujeres lo sindicaban a él como el autor de dichos insultos. En manifiesto de ebriedad, don MARIO QUINTEROS, empuja de forma muy violenta al demandante de autos, don PATRICIO MORALES, y producto de aquello, este cae al piso y se azota la cabeza en el costado de las barandas y el piso. Ya en el suelo, don Mario Quinteros, se abalanza sobre su representado y comienza a agredirlo con golpes de puño, mientras las dos mujeres acompañantes, lo animaban a seguir golpeándolo con improperios. Indica que en esos momentos, el señor Morales sólo atinó a protegerse de los golpes que sin ninguna provocación el agresor Mario Quinteros propinaba. Agrega que mientras la golpiza iba en aumento, amenazas de muerte se dirigían en contra de su representado, las que señala en su denuncia. Continúa su relato, señalando que después de unos minutos y estar en el suelo con diferentes golpes en su cuerpo y sangre en su rostro, llegan dos guardias consultando a su representado si se encontraba hospedado en el hotel, ante lo cual le señala de forma afirmativa y le indican que lo van a acompañar a su habitación. Hace mención al hecho que los Voucher de dinero que tenía su representado en sus manos, nunca los pudo encontrar y presumiblemente estas personas se lo llevaron consigo, ante lo cual el guardia indica que aquello se constatará con las cámaras en el pasillo del salón vip, grabaciones de video que existen en el lugar. Ante dicha respuesta, su representado le señala que se debe hacer una denuncia ante la agresión desmedida de la que había sido víctima, y le solicita que, por favor, llame a Carabineros ya que se encontraba en muy malas condiciones producto de los golpes. Igualmente solicita si cuentan con alguna "Enfermería" para realizar primeros auxilios, curaciones a su persona, reiterando que se encontraba con sangre en su rostro y con dolor en todo el cuerpo, específicamente en el cuello y espalda, ya que había sido

sometido a una cirugía cervical el año 2015, y que aún se encuentra en recuperación y tratamiento. Ante esto, el guardia le señala que lo va a llevar a su habitación, sin tener ninguna respuesta a sus consultas, con lo cual lo lleva casi por la fuerza a su habitación, a eso de las 04:15 horas. Expresa que su representado se encontraba en muy malas condiciones, resultando con contusiones, moretones y rasmilladuras en su rostro, pecho y espalda, heridas en su rodilla junto con moretones en distintas partes de su cuerpo, un corte-rasmilladura en el costado izquierdo de su rostro, junto con heridas de diversa consideración. Ante aquello, el señor Morales decidió dormir y descansar lo que restaba de la noche. Continúa su relato, señalando que el día sábado 18 de diciembre, su representado se dirige a la Comisaría de Playa Blanca, y realiza la denuncia correspondiente por estos hechos, y el Sargento de Guardia le consulta si el Casino llamó a la fuerza pública, ante lo cual le responde que no, que nadie realizó nada. El Sargento le replica que *"ellos debían haberlos retenido tanto a usted como sus agresores, llamar a Carabineros, y ellos al acudir, revisan las cámaras de seguridad y los llevan a constatar lesiones"*. Situación que no ocurrió en este caso. Posterior a aquello, señala que su representado acudió a constatar lesiones al consultorio que se encuentra en el sector Coviefi, junto con Carabineros, y dicha denuncia se encuentra en tramitación ante la Fiscalía Local de Antofagasta, N° de parte 1767, de fecha 18 de diciembre de 2021, ante la Tercera Comisaría de Antofagasta. Finaliza su relato, indicando que su representado mantiene una situación delicada de salud, se encuentra Jubilado por Invalidez con grado de 85%, Cervicalgia Crónica y Degenerativa, Hipertensión Arterial Grado II, Parkinson, Pinzamiento en Cadera Derecha, Depresión y Ansiedad Severa, todo lo anterior, según Certificados Médicos de Comisión Médica (Santiago) Central y Regional (Antofagasta). Que, producto de los hechos sufridos en el CASINO ENJOY, ha tenido como resultado un retroceso considerable en su recuperación, requiriendo terapias kinésicas y ayuda psicológica constante para superar el trauma sufrido en las dependencias de la demandada, pudiendo incluso haber quedado inválido, con secuelas neurológicas severas e Incluso, haberle provocado hasta la muerte. Sumado a todo lo anterior, el demandante don Patricio Morales, sufre de la enfermedad de Parkinson, presentando temblor en ambas manos, rigidez en sus extremidades, disminución de braceo, temblor al caminar, con riesgo a caídas. Actualmente, se mantiene con terapia psicológica, por las agresiones sufridas dentro del Casino Enjoy, ya que el mismo hecho ha provocado un estrés y estado psicológico delicado, ya que, de haber sido un cliente frecuente de la demandada, ahora teme por su vida cada vez que Intenta acudir nuevamente al Casino. Finaliza el compareciente, indicando que la conducta del denunciado constituye una infracción a los artículos 3° con indicación de todos los numerales, y 23 de la Ley N°

19.496, y en mérito a ello solicita se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "ENJOY S.A.", ya individualizado, y por razones de economía procesal solicita tener por reproducidos los antecedentes de hecho expuestos en lo principal de su presentación, por lo que en mérito a los fundamentos que expone, solicita se le condene a pagar a esa parte la suma de \$1.357.000.- por concepto de daño emergente, lo que incluye gastos de tratamientos médicos, consultas, y medicamentos; incluido además, la pérdida de su dinero representada en los Vouchers de dinero. A su vez, por concepto de daño moral, solicita la suma de \$20.000.000; constituido por el dolor, aflicción psíquica sufrida, ya que su representado se vio expuesto a una serie de molestias con ocasión del mismo, y la nula colaboración de la empresa denunciada, con intereses y reajustes calculados en la forma que indica, con costas. En el tercer otrosí de su presentación, acredita personería, la cual consta en escritura pública de mandato judicial, rolante a fojas 01 y siguientes de autos; asumiendo personalmente el patrocinio y representación de su mandante, con las facultades de ambos incisos del artículo 7° del Código de Procedimiento Civil.

2.- Que, a fojas 20, don JESÚS VILLEGA PARRA, informa nuevo representante de la demandada, a saber, don RUBÉN ORMAZABAL, en su calidad de Gerente.

3.- Que, a fojas 29, don JESÚS VILLEGA PARRA, delega poder con las mismas facultades que le fueron conferidas, en la abogada don ALEXANDRA POZO AYALA, RUT 16.874.763-2, mismo domicilio.

4.- Que, a fojas 220 y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos, con la comparecencia de la parte querellante y demandante civil, don Patricio Morales Cancino, representado por su apoderada, la abogada doña ALEXANDRA POZO AYALA. Comparece también, la abogada doña MARIANA DE LOS ÁNGELES LEÓN RIVERA, en representación de OPERACIONES EL ESCORIAL SOCIEDAD ANÓNIMA, Rut 99.597.870-9, solicitando se tenga a esta persona jurídica como parte querellada y demandada civil, atendido el erróneo emplazamiento en estos autos de Enjoy S.A., que constituye una persona jurídica distinta, no involucrada en los hechos relatados en la denuncia y que en ningún caso cabe calificar como proveedor, de conformidad al Art. 1° N°2 de la Ley 19.496. El Tribunal acepta la comparecencia de la apoderada MARIANA DE LOS ÁNGELES LEÓN en representación de la parte querellada y demandada civil en adelante OPERACIONES EL ESCORIAL SOCIEDAD ANONIMA. La parte querellante y demandante civil ratifica íntegramente la querrela y demanda civil deducidas a fojas 6 y

siguientes de autos, solicitando acogerlas en todas sus partes, con expresa condena en costas. La parte querellada y demandada civil, contesta la querrela infraccional y la demanda civil, mediante minuta escrita, rolante a fojas 34 y siguientes, la que se pide se tenga como parte integrante de la audiencia, solicitando se rechacen ambas acciones, con costas. El Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce, y se recibe la causa a prueba. **PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL.** PRUEBA DOCUMENTAL: Se ratifican los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, y del mismo modo se acompaña con citación, los documentos signados con los números 1 a 17, los cuales se individualizan detalladamente en el acta de audiencia. PRUEBA CONFESIONAL: La parte denunciante y demandante, solicita al Tribunal se interroge al representante de la empresa demandada, y según lo establecido en la audiencia, es don GASTON LAMAMI, para que absuelva posiciones contenidas en un pliego que en sobre cerrado se acompaña, bajo los apercibimientos legales. No encontrándose el absolvente presente en la sala del Tribunal, se fija para la realización de la diligencia decretada en segundo llamado, la audiencia del día 28 de Julio de 2022, a las 12:30 Hrs., quedando las partes notificadas por medios de sus apoderados. PRUEBA TESTIMONIAL: El Tribunal deja constancia que se hizo el llamado a viva voz del testigo Mauricio Rivas Peña, por tres veces consecutivas y éste no se encontraba presente en la Sala del Tribunal. EXHIBICIÓN DE VIDEOS: La parte denunciante y demandante, solicita a la parte demandada exhibir el registro audiovisual de vigilancia del día 18 de Diciembre de 2021, desde la 03:00 a las 04:00 horas de la madrugada, específicamente del salón de fumadores de las máquinas tragamonedas. El Tribunal fija para tal efecto la audiencia de percepción audiovisual el día 28 de julio de 2021 a continuación de la audiencia de absolución de posiciones, quedando las partes notificadas por medios de sus apoderados. **PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL.** PRUEBA DOCUMENTAL: La denunciada y demandada civil, acompaña con citación, los documentos signados con los números 1 a 07, los cuales se individualizan detalladamente en el acta de audiencia. PRUEBA CONFESIONAL: Esta parte solicita se interroge al demandante civil, don PATRICIO MORALES CANCINO, para que absuelva posiciones contenidas en un pliego que en sobre cerrado se acompaña a la audiencia, bajo los apercibimientos legales. Encontrándose el absolvente presente en la audiencia, es interrogado en presencia del Juez de este Tribunal, y se procede a abrir el sobre que contiene las posiciones que absuelve personalmente don PATRICIO MORALES CANCINO, dejándose constancia en el acta de comparendo. PRUEBA TESTIMONIAL: Comparece don **PATRICIO ANDRES GONZALEZ RODRIGUEZ**, chileno, 45 años, soltero, guardia de seguridad, Cédula Nacional de Identidad N° 10.748.885-0, domiciliado en calle Molibdeno N°57, Antofagasta; quien sin

DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES 243

tacha, legalmente examinado, y que da razón de sus dichos, declara que se presenta como testigo en este proceso porque trabaja en el Casino Enjoy como encargado de seguridad, y cuando ocurrieron los hechos denunciados él estaba trabajando en ese turno y se encontraba presente. Indica que llegó al lugar VIP de los tragamonedas, cerca de las 04:00 horas de la madrugada, cuando es el cierre del casino. Comenzaron a sacar a la gente que queda rezagada, y cuando va llegando al salón vip se percató que el demandante estaba discutiendo con la esposa de un señor conocido en el casino, de apellido Quinteros, por lo que se acercó a calmarlos, y en eso, el esposo de la señora (Sr. Quinteros) golpea al demandante, lo tomó por el cuello y ambos cayeron al piso, y de ahí el agresor le propinó como tres golpes de puño y el demandante también se defendió porque los dos se golpearon un poco, por un tiempo de 30 segundos, tiempo en que con la ayuda de otro cliente lograron separarlos, en eso llega el supervisor de operaciones Rodolfo Fonseca, con otro guardia de nombre Enrique Mena, y ya estaban separadas las personas, y don Rodolfo toma al Sr. Mario Quinteros junto a su esposa y los lleva a la entrada principal, luego toman al demandante y junto con Enrique Mena lo guían a su habitación en el hotel del casino. Agrega, que el demandante solamente presentaba moretones, y tenía una herida sangrante en el labio. Señala que el señor Morales nunca pidió carabineros ni asistencia médica, pero se le ofreció que él hiciera la denuncia ante carabineros porque ellos no llaman, ya que no consideró de gravedad lo ocurrido y además porque llegó al lugar el supervisor y estando presente él presente es quien decide los pasos a seguir. Indica que le ofrecieron asistencia médica, del paramédico de turno del Casino, y de ser necesario la misma paramédica llama a la ambulancia pero en este caso el demandante no quiso atención médica. Señala que ambas personas estaban bajo la influencia del alcohol. Que el Sr. Mario Quinteros, el agresor, es considerado cliente conflictivo, la Gerencia del Casino le prohibió el ingreso al casino por un periodo de seis meses. Era un cliente habitual de todos los días en el casino y ya habían sucedido hechos similares con él, incluso después de ocurrido los hechos que se investigan, él le faltó el respeto a una dama, por lo que la gerencia tomó la decisión de suspenderlo. Repreguntado, señala que don Patricio Morales, el denunciante, es cliente habitual del casino, asiste casi todos los días. Que don Patricio Morales compartía con el Sr. Mario Quinteros cuando estaba en el casino. Contrainterrogado, señala que el supervisor de operaciones, don Rodolfo Fonseca, determinó la gravedad del hecho ocurrido y decide no llamar a carabineros. Aclara, que no fue a raíz de la golpiza que recibió el denunciante, don Patricio Morales, que el casino prohibió el ingreso de don Mario Quinteros, sino porque le faltó el respeto a una garzona en forma posterior a los hechos denunciados en esta causa. Comparece don **RODOLFO ANDRÉS FONSECA PÉREZ**, chileno, 51 años, soltero, supervisor de seguridad, Cédula

Nacional de Identidad N°11.629.766-3, domiciliado para estos efectos en Avenida Angamos 01455, Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinado, y que da razón de sus dichos, declara que se presenta como testigo porque trabaja en el casino Enjoy como supervisor de operaciones y la noche que ocurrieron los hechos denunciados estaba de turno. Señala que estaban cerrando el casino a las 04:00 horas de la madrugada y como se hace regularmente, al cierre se efectúan rondas, y momento antes había mandado al guardia Patricio González a efectuar una ronda al sector de terrazas, en ese momento Patricio pide apoyo en el lugar, por lo cual se dirige al lugar donde está Patricio González acompañado, en compañía del guardia Enrique Mena. Al llegar ve que Patricio González estaba con las personas que se habían golpeado, en total habían cuatro personas, porque una de ellas era esposa de uno, y la otra era una cliente que ayudó a contener a uno de ellos, mientras Patricio contenía a la otra. En ese momento le explican lo que había pasado y aún estaban un poco alterados, se notaban que ambos habían bebido, y producto de las agresiones estaban alterados, no había sangre ni moretones en ese momento porque no son instantáneos y aparecen al día siguiente. Expresa, que a los dos se les preguntó si querían llamar a carabineros, ya que ellos no llaman a carabineros porque por protocolo se les pregunta a las personas involucradas y si ellos no estiman necesario llamar, no se llama, y en este caso los dos no quisieron llamar a carabineros. A don Patricio se le ofreció asistencia médica y eso se hace por protocolo ya que el casino tiene un policlínico, y el no quiso atención, sólo se quería retirar a su habitación. Posterior a esto, indica que acompañó a Mario Quinteros y a su señora hasta la puerta principal para que se retiraran porque el casino ya estaba cerrado. Señala que existen cámaras que graban todos estos movimientos, sin embargo expresa que las grabaciones sólo duran 30 días corridos, por lo que presume que ya no existen grabaciones. En todo caso sólo se guardan cuando algún Tribunal las requiere. Agrega, que no existe registro de estos hechos en algún libro de novedades, y que efectivamente no estaba presente cuando ocurrieron las agresiones. No revisó el video que se grabó de las agresiones. Finaliza, señalando que, puntualmente en este caso, el casino no tomó ninguna medida, pero en el caso de Mario Quinteros está suspendido por mal comportamiento en forma posterior a los hechos denunciados en esta causa. Repreguntado, señala que don Patricio Morales es cliente habitual del Casino. Que don Patricio Morales compartía con el señor Mario Quinteros cuando iba al casino, son clientes de años y siempre han compartidos los espacios y las máquinas. Contrainterrogado, señala desconocer si don Patricio Morales ha tenido problemas de conducta en el casino Enjoy.

5.- Que, a fojas 230, don RODRIGO MARÍN, abogado, en representación de Operaciones El Escorial S.A., delega el poder con el que actúa en estos autos, en la habilitada de derecho, CAMILA NAVARRETE CEPEDA, Cédula de Identidad N°18.995.069-1, quién puede actuar de forma conjunta, separada o indistintamente.

6.- Que, a fojas 234, tiene lugar la audiencia de absolución de posiciones decretada en autos, con la comparecencia del absolvente don GASTÓN LAMAMY, argentino, cédula de identidad extranjero N°24.592.927-7, en su calidad de representante legal de ENJOY S.A., asistida por el apoderado de la parte demandada civil, la Abogada doña CAMILA NAVARRETE CEPEDA, y del apoderado de la parte querellante y demandante civil, el Abogado don JESÚS VILLEGAS PARRA, todos individualizados en autos. Encontrándose presente el absolvente, se procede a abrir el sobre que contiene las posiciones que absuelve personalmente don GASTÓN LAMAMY, dejándose constancia en el acta de comparendo.

7.- Que, a fojas 235, tiene lugar la audiencia de EXHIBICIÓN DE PRUEBA AUDIOVISUAL, con la comparecencia de la parte querellante y demandante civil representada por su apoderado el Abogado don JESÚS VILLEGAS PARRA, y de la parte querellada y demandada civil, la Egresada de Derecho doña CAMILA NAVARRETE CEPEDA, todos individualizados en autos. La parte querellada y demandada civil, hace presente al Tribunal que la prueba requerida por la querellante y demandante civil, consistente en el registro audiovisual de vigilancia del día 18 de Diciembre de 2021, desde las 03:00 a las 04:00 horas de la madrugada, específicamente del salón de fumadores de las máquinas tragamonedas, y no ha sido posible ponerla a disposición del Tribunal debido a que las grabaciones de videos se guardan en el sistema, por un período de quince días hábiles, siendo luego eliminadas. En este sentido, al no tomar conocimiento dentro de este período de tiempo entre la ocurrencia de los hechos y la notificación de la demanda, esta parte se encuentra imposibilitada de presentar la prueba requerida. Evacuando el traslado conferido, La parte querellante y demandante civil, solicita considerar el apercibimiento señalado en el artículo 277 del Código de Procedimiento Civil, y la no colaboración de la demandada para el esclarecimiento de los hechos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas 06 y siguientes, comparece JESÚS VILLEGA PARRA, abogado, en representación de don PATRICIO MORALES CANCINO, ambos ya individualizados, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "ENJOY S.A.", en adelante "OPERACIONES EL ESCORIAL SOCIEDAD ANÓNIMA", representada para estos efectos por don GASTÓN LAMAMY, también individualizados, por incurrir en infracciones a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; fundada en los hechos que relaciona detalladamente, y que se resumen en que con fecha 17 de

diciembre de 2021, el señor Patricio Morales Cancino ingresó al Hotel del Desierto en virtud de una estadía de dos noches. Luego, el 17 de diciembre de 2021, el señor Patricio Morales habría concurrido a las instalaciones del casino para participar de sorteos y hacer uso de los juegos y máquinas allí disponibles. Alrededor de las 03:00 horas de la madrugada del día 18 de diciembre de 2021, el señor Patricio Morales se habría acercado a doña Andrea Rivera y doña Soledad Roa, exigiendo a la primera de ellas la devolución de \$100.000.- que le habría otorgado como préstamo y que no se le habría restituido. Así, el denunciante señala que tras "un intercambio de palabras", la señora Rivera le habría devuelto el dinero requerido. Con posterioridad, indica el actor, que cuando las máquinas dejaron de funcionar, mientras se retiraba del salón de tragamonedas, se le habría acercado el cónyuge de doña Soledad Roa, don MARIO QUINTEROS increpándolo por haber insultado a su mujer, razón por la cual procedió a agredirlo, empujándolo y propinándole golpes. Que ha sido el señor Mario Quinteros quien se abalanzó sobre el señor Morales para propinarle golpes, motivado por los dichos o el trato que el señor Morales habría tenido con su cónyuge, doña Soledad Roa.

El abogado compareciente, en representación del señor Morales Cancino, señala que producto de toda esta situación, el estado de salud de su representado se vio agravado, ya que se encuentra Jubilado por Invalidez con grado de 85%, Cervicalgia Crónica y Degenerativa, Hipertensión Arterial Grado II, Parkinson, Pinzamiento en Cadera Derecha, Depresión y Ansiedad Severa, todo lo anterior, según Certificados Médicos de Comisión Médica (Santiago) Central y Regional (Antofagasta). Que, producto de los hechos sufridos en CASINO ENJOY, ha tenido como resultado un retroceso considerable en su recuperación, requiriendo terapias kinésicas y ayuda psicológica constante para superar el trauma sufrido en las dependencias de la demandada, pudiendo incluso haber quedado inválido, con secuelas neurológicas severas e incluso, haberle provocado hasta la muerte. Sumado a todo lo anterior, el demandante don Patricio Morales, sufre de la enfermedad de Parkinson, presentando temblor en ambas manos, rigidez en sus extremidades, disminución de braceo, temblor al caminar, con riesgo a caídas. Actualmente, se mantiene con terapia psicológica, por las agresiones sufridas dentro del Casino Enjoy, ya que el mismo hecho ha provocado un estrés y estado psicológico delicado, ya que, de haber sido un cliente frecuente de la demandada, ahora teme por su vida cada vez que Intenta acudir nuevamente al Casino. Finaliza el compareciente, indicando que la conducta del denunciado constituye una infracción a los artículos 3° con indicación de todos los numerales, y 23 de la Ley N° 19.496, y en mérito a ello solicita se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Segundo: Que, a fojas 220 y siguientes, en el comparendo de prueba, el apoderado del denunciado evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, la que rola de fojas 34 a 56, en la que en lo medular, señala que la denuncia infraccional debe ser rechazada, por cuanto a Operaciones El Escorial S.A. no le cabe responsabilidad infraccional de acuerdo a los hechos relatados en la demanda. Que tan pronto comenzó el altercado, el personal de seguridad de su representada actuó, separando a los señores Patricio Morales y Mario Quinteros, evitando que la pelea continuara. Que, una vez separados, el señor Mario Quinteros fue desalojado inmediatamente del lugar. Por su parte, dado que el señor Patricio Morales se hospedaba en el Hotel del Desierto, que está situado en instalaciones contiguas al casino, el personal de seguridad de su representada lo acompañó hasta su habitación. Controvierte el hecho de que el señor Morales haya solicitado a los encargados de seguridad que se presentara denuncia ante Carabineros, o que se haya negado atención médica. Que los hechos relatados por el denunciante, han sido producto del actuar imprevisible e irresistible de un tercero ajeno a Operaciones El Escorial S.A., por lo que se trataría de un Caso fortuito como eximente de responsabilidad. Expresa, que los hechos relatados dan cuenta de lesiones sufridas por el actor las que son consecuencia del actuar del señor Mario Quinteros, quien, de forma intempestiva e inesperada, en un cortísimo periodo de tiempo, se acercó al señor Morales, lo empujó y le propinó golpes. Indica que es evidente el carácter imprevisible del agresor, por cuanto aquel ni siquiera fue anticipado por el actor, a quien le tomó absolutamente por sorpresa las agresiones propinadas. Que no había antecedentes que permitieran presumir la verificación de una situación como la señalada, pero que sin embargo, una vez ocurrida, su representada desplegó todos los protocolos y medidas de seguridad tendientes a mitigarla y, en definitiva, detenerla. Que en ningún caso su representada se encuentra obligada a denunciar hechos como los relatados, toda vez que las únicas hipótesis en que la ley establece dicha obligación se encuentran consagradas en el artículo 175 del Código Procesal Penal, no estando contemplada la situación de marras. En definitiva, Operaciones El Escorial S.A. no ha cometido infracción a la Ley N°19.496. Ha cumplido con el deber de seguridad exigido por el artículo 3° letra d) en relación con el artículo 15 de la Ley N°19.496 y no ha incurrido en la infracción dispuesta en el artículo 23 del mismo cuerpo legal; por lo que en mérito de lo expuesto, solicita tener por formulado los descargos a la denuncia infraccional interpuesta, y en su mérito, rechazar la denuncia en todas sus partes, con costas.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos, querrela presentada por infracción a la Ley 19.496 de fojas 06 y siguientes; formulación de descargos, de fojas 34 y siguientes; copia Parte denuncia N°1767 realizado en la Tercera Comisaría de Antofagasta, de fojas 57 y siguientes; Detalle de denuncia realizada a Enjoy, de fojas 63 y siguientes; fotografías de

fojas 88 a 96; Estatutos Sociales de Enjoy S.A. de fojas 97 a 105; Constitución y modificaciones estatutarias de Enjoy S.A. de fojas 106 a 109; Convenio Comercial de fecha 19 de octubre de 2006, entre Operaciones El Escorial S.A. E Inversiones Vista Norte S.A., de fojas 110 a 116; Resolución Exenta N°175 emitida por el Superintendente de Casinos que otorga permiso de operación para un casino de juego en la comuna de Antofagasta a la sociedad Operaciones El Escorial S.A., de fojas 118 a 122; Copia digital de correos electrónicos en que consta respaldo de reserva hotelera del Señor Patricio Morales, de fojas 124 y 125; Decreto 287 del 21 de marzo de 2005 dictado por el Ministerio de Hacienda que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, acompañado a fojas 126 a 143; Procedimiento de Control de Ingreso y Permanencia en las Salas de Juego de Operaciones El Escorial S.A., de fojas 144 a 215; comparendo de prueba, de fojas 220 y siguientes, declaraciones de los testigos Patricio González Rodríguez y Rodolfo Fonseca Perez, de fojas 225 a 228; absolución de posiciones de don Patricio Morales, de fojas 223 y 224, y absolución de posiciones de don Gastón Lamamy, de fojas 234; el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa al proveedor "Operaciones El Escorial S.A.", representado en la forma indicada en esta sentencia, por no haberse acreditado por el actor que los hechos denunciados fueran constitutivos de las infracciones a la Ley N° 19.496 indicadas en su libelo, ya que con las pruebas rendidas se ha probado judicialmente que el proveedor denunciado ha dado cumplimiento a las disposiciones de la Ley del Consumidor, relativas a la seguridad, como se analizará más adelante, y por su parte, el consumidor no ha aportado prueba suficiente para acreditar las infracciones que denuncia, limitándose a realizar un extenso relato de los hechos ocurridos, aportando pruebas que dicen relación con su estado de salud, mas no respecto a la relación de causa a efecto que debe existir entre la infracción denunciada y los daños que esa supuesta infracción habría provocado en su persona.

Cuarto: Procedemos entonces a analizar los hechos. No es asunto controvertido la circunstancia de haberse encontrado el denunciante, don Patricio Morales Cancino, en horas de la madrugada del día 18 de diciembre de 2021 en la sala de juegos del Casino Enjoy de esta ciudad, quien a propósito de un altercado con un tercero de nombre Mario Quinteros, este último le propinó golpes, provocando lesiones de carácter leve. Que frente a la prueba rendida, especialmente declaraciones de testigos sobre la forma de cómo ocurrieron los hechos, se obtiene que efectivamente hubo una discusión verbal a propósito de lo cual una persona perfectamente identificada, agrede al denunciante y lo golpea cayendo éste al suelo.

Pues bien, la actividad que desarrolla un Casino de juegos exige el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos especiales, por lo que se debe determinar si la

denunciada cumplió o no con los protocolos de seguridad requeridos por la ley en un estándar necesario que implique no violar los derechos de los consumidores que concurren a esta particular actividad. Así, este tribunal estima de conformidad a la prueba rendida, que se cumplieron correctamente los protocolos de seguridad establecidos por el proveedor, atendida la escasa gravedad de los hechos denunciados, reiteramos, golpes de un tercero propinados a otro, en un corto espacio de tiempo, ante lo cual se produjo la intervención inmediata del personal de seguridad, atendido que los guardias se trasladaron con prontitud y eficiencia al lugar del hecho separando a los involucrados, evitando que la situación pudiera empeorar o derechamente, que ambos sujetos se propinasen mutuamente golpes de mayor gravedad. Aquello no ocurrió.

Así, atendida la prueba rendida y analizada de acuerdo con las reglas de la sana crítica que indica el artículo 14 de la ley 18.287, puede colegirse que la entidad de los golpes y consecuentes daños fueron menores, tal como dan cuenta las fotografías acompañadas por el propio denunciante a fojas 88 y siguientes, apreciándose un pequeño "moretón" en el pecho y rasmilladura en su rostro (fojas 89 y 90), lo que permite concluir que no se trata de lesiones de una envergadura que requieran la presencia de personal policial. Lamentablemente, el estado de salud del señor Morales Cancino, se ha visto deteriorado por situaciones muy anteriores a los hechos denunciados por él, y los documentos acompañados dan cuenta de patologías y enfermedades padecidas por el denunciante de una data muy anterior a la refriega sufrida el día 18 de diciembre de 2021, como por ejemplo, depresión, enfermedad de Parkinson, cáncer de próstata, enfermedad degenerativa visual, tal como dan cuenta los documentos acompañados a fojas 66 y 67 de autos, por lo que no se visualiza cuál sería la responsabilidad del proveedor denunciado respecto a las patologías que adolece el señor Morales Cancino.

Por su parte, el denunciante intenta imputar responsabilidad al proveedor denunciado, respecto de un hecho imposible de prever para el proveedor, el cual tiene un claro e identificado autor de las lesiones, por lo que -a juicio de este sentenciador- es a él en contra de quien deben dirigirse las acciones indemnizatorias que se demandan. Por ello, atribuir una eventual falta de cuidado por parte del denunciado, o falta de medidas de seguridad por parte del proveedor, son imputaciones que no se lograron acreditar con las probanzas rendidas.

Así las cosas, no es posible atribuir responsabilidad al proveedor por los hechos de un tercero, máxime si no concurrió ningún testigo del denunciante que pueda aportar mayores detalles respecto a una eventual infracción o incumplimiento de los protocolos de seguridad del denunciado. No es posible determinar con las probanzas rendidas, cuál fue el espacio de tiempo efectivo que demoró personal de seguridad del proveedor para separar a los señores Patricio Morales y Mario Quinteros, y evitar que la pelea continuara.

Si se puede inferir, que hubo un intercambio de golpes, el cual fue finalizado por personal de seguridad que se encontraba en el lugar, y está claro que dicho personal evitó que se produjeran consecuencias más gravosas en la integridad física de ambos. De hecho, una vez separados, el señor Mario Quinteros fue desalojado inmediatamente del lugar. Por su parte, el señor Patricio Morales fue acompañado por personal de seguridad del proveedor denunciado, hasta su habitación del hotel que está situado en instalaciones contiguas al casino. Imputar algún tipo de responsabilidad al proveedor por las lesiones sufridas por el denunciante y que fueron causadas por un tercero plenamente identificado, no tiene asidero, dado que se requiere una causalidad y un nexo, entre la infracción (que no está acreditada) y el daño producido por dicha infracción.

Quinto: Que, no cabe duda que el servicio prestado por el establecimiento de comercio, Casino ENJOY operado por OPERACIONES EL ESCORIAL S.A., debe realizarse garantizando la seguridad de las personas y velar en todo momento por la integridad física y psíquica de todos los individuos que se encuentran en su interior. Sin embargo, la comisión de un delito o las circunstancias referidas precedentemente, sobre la gresca en la que intervienen dos personas que hacen uso de sus instalaciones, representan para el casino de juego, en este caso concreto, una situación imposible de prever respecto al momento exacto en que este pueda ocurrir, ni mucho menos anticipar la ocurrencia de una agresión o el lanzamiento de un golpe propinado por una persona a otra. Se trata entonces de establecer la responsabilidad del casino ante una eventual falta de diligencia ante situaciones de este tipo. Así, nuevamente se llega a la misma conclusión, en cuanto a que el casino, a través de la intervención de sus funcionarios no generó la trifulca ni menos creó condiciones para ello. En segundo lugar, frente a este imprevisto que desborda las normas básicas de convivencia pacífica, los protocolos de seguridad operaron con eficiencia ya que lograron contenerla al punto que no continuó, ni hubo más lesiones que las referidas.

Así, y tal como razonó nuestra Iltrma. Corte de Apelaciones de Antofagasta, ante una situación similar, en causa Rol 167-2017, *"Se trata de obtener un modelo o verificar la habitualidad de las medidas de seguridad adoptadas que permitan impedir o continuar este tipo de situaciones, de lo que se colige que la actuación de los funcionarios del casino fue pronta y eficaz en cuanto no continuó la trifulca lo que permitió dar protección al lesionado ..."*

El ataque realizado por el señor Mario Quinteros, fue imprevisto e imposible de resistir, tal como lo reconoce el propio absolvente Morales Cancino, a fojas 224 de autos. Reconoce además, que una vez separado al agresor, personal de seguridad del Casino, procedió a desalojarlo de inmediato de las instalaciones del Casino.

La ley de Protección de Los Derechos de los Consumidores, fue creada con el

objeto de proteger a estos últimos de las faltas o abusos que puedan cometer las empresas o proveedores, en la venta o prestación de servicios que ofrecen, por ejemplo, cuando el proveedor abusa de su posición dominante, incumplimientos relacionados con los distintos tipos de garantías, incumplimiento en el derecho a retracto, aplicación de cláusulas abusivas, etc, y por cierto, falta a las medidas de seguridad que pueda incurrir un proveedor en la explotación de su negocio. Dicho eso, no se visualiza cuál sería la falta o abuso cometida por el proveedor en el hecho denunciado y su responsabilidad en las lesiones propinadas por un tercero, que tampoco es funcionario o trabajador del proveedor.

Sexto: Que, atendido lo precedentemente razonado, y no habiendo el denunciante probado judicialmente que el proveedor y/o sus dependientes, han incurrido en hechos que constituyen los fundamentos de la denuncia infraccional interpuesta en autos, y que tipificarían contravenciones a la Ley N° 19.496, el tribunal rechazará la denuncia deducida a fojas 06 y siguientes.

En cuanto a lo patrimonial:

Séptimo: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosi del escrito de fojas 06 y siguientes, presentado por don **JESÚS VILLEGA PARRA**, abogado, en representación de don **PATRICIO MORALES CANCINO**, ya individualizados, en contra del proveedor "**OPERACIONES EL ESCORIAL SOCIEDAD ANÓNIMA**", representado para estos efectos por don **GASTÓN LAMAMY**, también individualizados, por carecer de causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 B N° 2, 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 10, 14, 17, 18, 22 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1° N° 1 y 2, 3° letras d), 23, 24, 50, 50 A y siguientes, y 58 bis de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se **RECHAZA** la denuncia infraccional deducida a fojas 06 y siguientes, por don **JESÚS VILLEGA PARRA**, abogado, en representación de don **PATRICIO MORALES CANCINO**, en contra del proveedor "**OPERACIONES EL ESCORIAL SOCIEDAD ANÓNIMA**", representado por don **GASTÓN LAMAMY**, todos debidamente individualizados, y se le absuelve al proveedor denunciado de responsabilidad en los

DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS 252

hechos materia de la denuncia de autos, por no haberse acreditado que éstos sean constitutivos de las infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 alegadas por el consumidor.

2.- Que, se **RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 14 y siguientes, por don **JESÚS VILLEGA PARRA**, abogado, en representación de don **PATRICIO MORALES CANCINO**, en contra del proveedor "**OPERACIONES EL ESCORIAL SOCIEDAD ANÓNIMA**", representado por don **GASTÓN LAMAMY**, todos debidamente individualizados, por carecer de causa.

3.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por haber tenido motivos plausibles para litigar.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 2.443/2022



Dictada por don **EDUARDO OSORIO QUEZADA**, Juez Titular.

Autorizada por doña **SANDRA SALINAS LÓPEZ**, Secretaria Subrogante.