

Fojas 51
Cinuenta 1

**PUERTO MONTT, SEIS DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL
CATORCE .**

VISTOS:

A fojas 1, don **MARCO ANTONIO SILVA CADAGAN, Ingeniero**, domiciliado en Parcela Neo-Alerce número 44, de la ciudad de Puerto Montt, interpone querella infraccional en contra **CENCOSUD RETAIL**, representada para los efectos del artículo 50C y 50 D de la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Ejercito 470, de la ciudad de Puerto Montt , por los siguientes antecedentes de hecho y derecho :

Señala que el día 29 de mayo del año 2013, concurrió a comprar al **SUPERMERCADO JUMBO DE PUERTO MONTT**, en un vehículo marca KIA Sportage , Patente VC-2394, y se estacionó a la subida en el segundo nivel , alrededor de las 18:50 horas y al momento de retirarse a las 19: 30, se percató que la chapa de la puerta del chofer había sido violentada y que habían sustraído algunas pertenencias desde su interior. En el acto realizó un llamado a Carabineros y buscó un guardia de seguridad del Supermercado, que se encontraba cerca de la entrada , a la altura de la escala mecánica del segundo nivel y junto al personal del supermercado hizo sus descargos por el hecho mientras llegaba Carabineros.

Menciona que se comunicó con el Administrador del supermercado indicándole lo acontecido en el interior del recinto, a lo cual le respondió que ellos no se hacían responsables de los robos o hurtos dentro del estacionamiento, que es responsabilidad de cada particular velar por sus bienes dentro del estacionamiento y si quería podía estampar la denuncia para que continuara su conducto regular.

Finalmente, luego de mencionar las disposiciones legales infringidas, solicita que se acoja la denuncia infraccional y se condene a la querellada al máximo de la multa establecida en la Ley del Consumidor , con costas.

Por otra parte interpone demanda civil de perjuicio en contra la demandada **CENCOSUD RETAIL**, ya individualizada, solicitando que se le condene al pago de la suma de \$264.676.- por concepto de daño emergente, lo que estaría representado por la perdida y reposición de los siguientes bienes: celular Sansung C 276\$14.900, celular Sony Ericsson Satio \$230.000, cartera de cuero Saxoline \$30.000, un par de aro de plata \$20.000, un par de guantes de cuero \$15.000, una billetera con documentos \$50.000; y demás el costo y reposición de los siguientes documentos: cotización y reparación de la chapa del lado derecho del auto \$ 48.195, costo de reposición de licencia de conducir\$15.481, declaración jurada por extravió de licencia \$1.500.- , cédula de identidad\$3.600 y gasto de combustibles \$70.000; y al pago de \$200.000.- por daño moral, por los malestares causados.

A fojas47 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don **MARCOS SILVA CADAGAN** y con la asistencia de la abogada del SRNAC doña **MARÍA PÍA CÁRDENAS VILLARROEL** y en rebeldía de la parte querellada y demandad civil.

La parte querellante ratifica la querella y demanda civil, en todas sus partes y con expresa condenación en costas.

El Sernac ratifica la querella infraccional en todas sus partes, solicitando la condenación al máximo de las multas establecidas por ley.

La parte querellada y demandad civil no contesta por encontrarse en rebeldía.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

Se recibe las causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos: 1.- hechos y circunstancia materia de la querella; 2.- daños y perjuicios ocasionados al demandante civil.

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL.

PRUEBA DOCUMENTAL.

Esta parte ratifica los documentos acompañados en autos, es decir :

- 1.-Copia de boleta de fojas 6
- 2.- Copia de cédula de identidad de fojas 7
- 3.-Copia de orden de trabajo de fojas 8
- 4.-Copia de Ingreso Municipal de fojas 9
- 5.- Boleta de honorarios de fojas 10.
- 6.-.- Respuesta de supermercado JUMBO, fojas 11
- 7.- Cotización teléfono SONY ERICSON SATIO, fojas 13
- 8.- Cotización del teléfono SAMSUNG C 276, fojas 14
- 9.-Carpeta investigativa de fojas 15 y siguientes

Acompaña en el comparendo certificado de nacimiento de EMILIA SILVA VELASQUEZ, en la cual se acredita que junto a Doña INGRID VELASQUEZ ESPINOZA, somos padres de la mencionada.

PRUEBA TESTIMONIAL:

Comparece Doña **INGRID DIANA VELASQUEZ ESPINOZA**, soltera, secretaria, domiciliada en Parcela No. 44, Sector La colonia, Puerto Montt, quién juramentada legalmente, a decir verdad expone:

A fines de Mayo del año 2013, acompañe a MARCO SILVA al Supermercado Jumbo ubicado en calle Ejército, ya que soy la pareja de él y también estábamos en compañía de nuestra hija, de once meses de edad. A las 08 de la tarde fuimos a realizar compras al Supermercado, y retornamos a nuestro auto las puertas estaban sin seguro, y abrí la puerta y estaba todo desordenado adentro. Lo primero que me percate es que mi cartera no estaba en el auto, siendo que yo lo había dejado escondida debajo del asiento de atrás, en ningún momento estuvo a la vista, en mi cartera estaban todos mis documentos, vale decir, Rut, Licencia de Conducir, dinero en efectivo, equivalente a la suma de \$50.000, tarjetas de ahorro del Banco del Estado, dos celulares y un aro de lapislázuli, guantes de cuero y una bufanda. Ante lo sucedido nos comunicamos con los guardias del Jumbo, y nos atendió el Gerente de turno y él fue al auto y vio que efectivamente habían roto la chapa del Jeep, y Marco llamó a Carabineros. El Gerente dijo que no se hacían responsables del robo ya que no había cámaras de seguridad, ni suficientes

guardias. Carabineros llegó al lugar y tomó el procedimiento de rigor. Después me dirigí a mi casa a bloquear todos mis documentos personales y celulares, Marco hizo la cotización y el costo del arreglo de la chapa es alrededor de \$35.000. Todo ello le ha traído problemas a MARCO, ya que ahora el auto esta inseguro con la chapa rota, y a mí también me ha traído muchos problemas para sacar mi documentación de nuevo, lo cual, nos ha traído gastos como familia, los evalúo más o menos en unos \$30.000 sin considerar el costo de los celulares que los volví a comprar.

Comparece Don **LUIS ENRIQUE BARRA LEAL**, Técnico Agroindustrial, domiciliado en calle Amulen No. 1817, Puerto Montt, casado, mayor de edad quién legalmente juramentado, a decir verdad expone:

En Julio del 2013, los juntamos en casa de unos amigos con Marco y su pareja INGRID, y ahí me contaron lo sucedido, y me contaron que en el Supermercado Jumbo en el estacionamiento habían roto la chapa del auto y le habían sustraído pertenencias personales de su pareja INGRID, tales como, celulares, cartera, y me contaron que hablaron con la Administración, pero le dijeron que no se hacían responsables, ya que cada uno se hacía responsable de sus cosas, dentro del estacionamiento, debo señalar que en su cartera tenía sus documentos personales, lo cual ha traído gastos ya que debió de obtenerlos de nuevo.

Yo no sé, si la chapa del auto esta arreglada actualmente.

PRUEBA DE PARTE DEL SERNAC:

Acompaña con citación, reclamo administrativo, ingresado por el querellante y demandante civil de autos, número de referencia 7049459, los documentos adjuntados por el consumidor y la respuesta entregada por el proveedor.

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL:

La parte querellado y demandado Civil no rinde pruebas por encontrarse en rebeldía.

A fojas 50 vuelta, se traen los autos para oír sentencia.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO : Que, el artículo 1 de la ley 19.496, señala que “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.”

SEGUNDO: Resulta determinar en la especie que el proveedor, en este caso **CENCOSUD RETAIL SA**, no sólo provee y presta servicios de venta de mercaderías sino que también es parte de la prestación el facilitar un estacionamiento, dentro de las dependencias del **SUPERMERCADO JUMBO**, que ayude a la adquisición de el o los o los productos o servicios que oferta. El servicio de estacionamiento gratuito forma parte de la oferta de la querellada y debe dar cumplimiento a resguardar la seguridad tanto en el consumo de los bienes como en el resguardo de los bienes de su cliente.

TERCERO : Cabe señalar, que la existencia de una operación global, desglosada en los actos de ingreso al recinto, la circulación , cotización , adquisición o compra y posterior retiro, todos ellos conforman actos de consumo que se encuentran regidos por la ley 19.496.

CUARTO : Que con todos los antecedentes que constan en autos, copia de boleta de fojas 6, copia de cédula de identidad de fojas 7, copia de orden de trabajo de fojas 8, copia de Ingreso Municipal de fojas 9, boleta de honorarios de fojas 10, respuesta de supermercado JUMBO, fojas 11 y siguientes, cotización teléfono SONY ERICSON SATIO, fojas 13, cotización del teléfono SAMSUNG C 276, fojas 14, carpeta investigativa de fojas 15 y siguientes, reclamo administrativo del SERNAC de fojas 35 y siguientes y declaraciones de testigos de fojas 47 y siguientes; todos documentos que han sido apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, este tribunal ha estimado suficientemente acreditado que el proveedor ha cometido infracción a la ley 19.496, ya que no ha dado cumplimiento a resguardar suficientemente la seguridad de los bienes de su cliente, evitando el rompimiento de la chapa del vehículo patente VC-2394. Por lo que este tribunal , tasará el daño emergente, teniendo especialmente a la vista el documento de fojas 8, (copia de orden de trabajo), en la suma de **\$48.195.-** (cuarenta y ocho mil ciento

noventa y cinco), relativo al valor de la reparación de la chapa de la puerta del vehículo , y la suma de **\$50.000.-** (cincuenta mil de pesos), por concepto de daño moral, ambas cantidades incrementadas de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, incrementada además, con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo. Respecto del valor de los demás especies reclamadas por concepto de daño emergente, este tribunal no las concederá, por no haberse acreditado conforme a derecho ,su existencia al interior del vehículo materia de estos autos y su posterior sustracción.

QUINTO : En cuanto al daño moral ,cabe señalar que la doctrina estima que este tipo de indemnización busca una reparación integral de quién ha sufrido el daño, por lo que se toman en cuenta aspectos como la magnitud del dolor sufrido , frustración , impotencia, rabia, sentimiento de injusticia, descontento, facultades económicas del ofensor ,entre otros. Por lo que este tribunal, aplicando las reglas de la sana critica, ha considerado que este incumplimiento por parte de la demandada, no sólo afectó al patrimonio del demandante, sino que además le ocasionó sufrimientos, angustias y estrés, lo cual repercutió fuertemente tanto en su vida cotidiana como familiar.

Y visto además lo prescrito en los artículos 1 y 50 y siguientes de la ley 19.496; 1,3, 7, 9, 10, 12, 15 y 17 de la ley 18.287, artículos 2314 y siguientes del Código Civil y las facultades que me confiere la ley 15.231,

SE RESUELVE:

I.- Que se acoge la querella infraccional interpuesta a fojas 1 y se condena a la querellada **CENCOSUD RETAIL SA**, ya individualizada, al pago de una multa de 5 unidades tributarias mensuales, por la infracción a la ley 19.496. Si no pagaren la multa en el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia, sufrirán por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince noches.

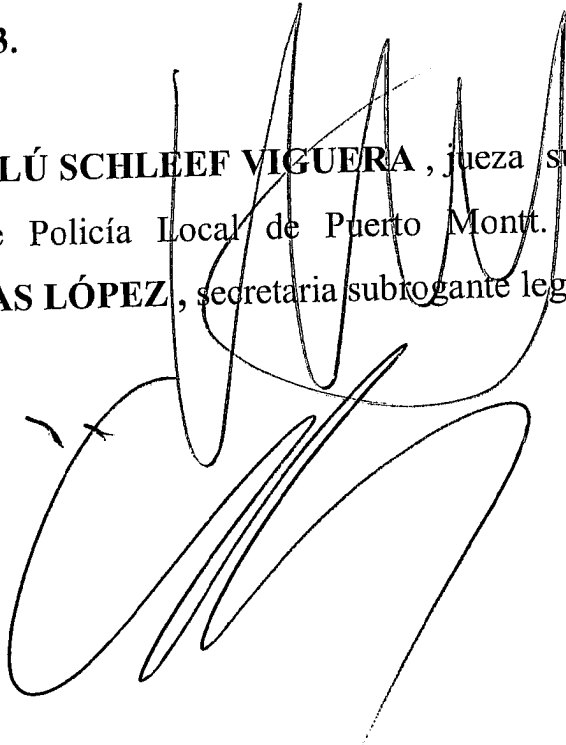
II.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta a fojas 2 y siguientes en contra de **CENCOSUD RETAIL SA**, ya individualizado en estos autos, y se le condena al pago por concepto de daño emergente, teniendo a la vista el documento de fojas 8, (copia de orden de trabajo), en la suma de **\$48.195.-** (cuarenta y ocho mil ciento noventa y cinco), relativo al valor de la reparación de la chapa de la puerta del vehículo, y la suma de **\$50.000.-** (cincuenta mil de pesos), por concepto de daño moral, ambas cantidades incrementadas de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, incrementada además, con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo. Respecto del valor de las demás especies reclamadas por el demandante por concepto de daño emergente, este tribunal no las concederá, por no haberse acreditado conforme a derecho, su existencia al interior del vehículo materia de estos autos y su posterior sustracción.

III.- Que se condena en costas a la querellada y demandada civil.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.

Rol N° 7254-2013.

Dictada por doña **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA**, jueza subrogante legal del Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña **MARLENE CÁRDENAS LÓPEZ**, secretaria subrogante legal.



Certifico: Que, se anunciaron por el lapso de 10 y 5 minutos respectivamente, presenciaron la relación y alegaron la postulante en Práctica doña Viviana Aravena Lobos y los abogados don Rodrigo Paredes y doña Claudia Fajardo, la primera solicitando la revocación de la sentencia en alzada, el segundo y tercera la confirmación de la misma. Puerto Montt 06 de junio de 2014.

Puerto Montt, seis de junio de dos mil catorce.

Vistos:

El mérito de los antecedentes, lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, y artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, **se confirma** la sentencia apelada de fecha seis de febrero de dos mil catorce, escrita a fojas 51 y siguientes de estos autos, con declaración de que se aumenta el monto a indemnizar por la demandada por concepto de daño moral al monto de único de \$200.000.-

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 47-2014.-

Pronunciada por la Primera Sala, integrada por el Presidente don Jorge Pizarro Astudillo, Ministra Titular doña Teresa Inés Mora Torres y el Abogado Integrante don Mauricio Cárdenas García. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.

Puerto Montt, seis de junio de dos mil catorce, notifique por el estado diario la resolución que precede.