

CHILLÁN, ONCE DE JUNIO DE DOS MIL CATORCE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 4 rola querrela infraccional interpuesta por don **MARIO ALEJANDRO FUENTES SEPÚLVEDA**, técnico en administración de empresas, y doña **KAREN ALEJANDRA QUIROLO TORRES**, contadora auditora, ambos domiciliados en calle Roble N° 324, comuna de San Carlos, en contra de **SUPERMERCADOS JUMBO o CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por don **GABRIEL LÓPEZ AVENDAÑO**, ambos domiciliados en Longitudinal Norte N° 134, Chillán, señalando que el día 29 de agosto del año dos mil trece, siendo entre las 20:25 y las 21:08 horas aproximadamente, mientras se encontraban haciendo compras en el supermercado Jumbo, dejaron estacionado el vehículo marca Toyota, modelo 4 Runner, P.P.U. XX 8381, de propiedad de la querellante Queirolo Torres, en el estacionamiento debidamente señalado, que para tales efectos dispone la querrelada al interior del recinto delimitado como su local. Agregan que al momento de regresar a dicho sector, se percataron de que eran víctimas del robo del vehículo, el cual era robado impunemente desde el estacionamiento privado y cerrado, intentando el querellante y demandante Fuentes darle alcance, mientras su acompañante intentaba infructuosamente dar con el personal de seguridad del establecimiento para que los socorriera. Que la persecución se prolongó hasta la Avda Ecuador, para finalmente perderse el vehículo en dirección poniente. Que hasta el lugar llegó Carabineros, estampando la respectiva denuncia, dando éstos la orden de informar al fiscal local acerca de lo acontecido; agrega que en el lugar no existía un sistema básico de videocámaras o circuito cerrado de televisión, como así tampoco las casetas de guardias de seguridad que existen en el estacionamiento permanecían desocupadas, por lo que el establecimiento fue negligente al no proveer de la seguridad necesaria al lugar y como consecuencia de ello

resultó el robo del vehículo; que además en las dependencias de el local de la querellada no aparecía señalado en parte alguna la individualización completa del jefe del local, como lo ordena la ley. Que dos días después fue encontrado el vehículo, completamente destrozado. En consecuencia, solicitan que se acoja la acción en todas sus partes, aplicándosele a la querellada las multas que la Ley establezca. Que por los hechos ya descritos Mario Alejandro Fuentes Sepúlveda, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Supermercado Jumbo o Cencosud Retail S.A., representada por Gabriel López Avendaño, también individualizado, solicitando que se le condene a pagar la suma de \$9.148.187 por concepto de daño emergente, \$40.000.000, por concepto de daño moral, y \$2.000.000, por concepto de lucro cesante, con intereses y reajustes, según el alza que experimente el IPC desde la fecha de los hechos hasta la de su pago efectivo; o a la suma que el Tribunal estime pertinentes, con costas.

2.- Que a fojas 16 y 17 rolan ratificaciones de ambos querellantes.

3.- Que a fojas 19 comparece **GABRIEL ANDRÉS LÓPEZ AVENDAÑO**, ingeniero en alimentos, domiciliado en carretera Longitudinal N° 134, Chillán, quien manifiesta ser el gerente del local Supermercado Jumbo en la ciudad de Chillán, y en relación con la denuncia señala que por la hora de ocurridos los hechos es probable que el cliente haya sido atendido por el subgerente que se encontraba de turno; respecto de los hechos agrega que como supermercado no pueden responder por un hecho cuya ocurrencia no les consta, sin una investigación previa, y que el estacionamiento es un área bastante amplia, de libre acceso y que no se controla quién entra o sale.

4.- Que a fojas 89 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de las partes querellante y demandante, y de la parte querellada y demandada civil de Supermercado Jumbo, debidamente representadas. La parte querellante y demandante civil ratifica la querrela y demanda civil, en todas sus partes y con expresa

Ciento cincuenta y ocho
158

condenación en costas. La parte querellada y demandada civil contesta la querrela y demanda civil por medio de minuta escrita, solicitando su rechazo, con expresa condenación en costas, argumentando falta de legitimación activa de parte de los actores para accionar bajo las normas de la Ley 19.496, por cuanto en la boleta de compra que éstos acompañan al proceso aparece reflejada claramente la señora Margarita del Carmen Torres como la persona que celebró el acto de consumo, por lo que no habiendo ninguno de los actores celebrado ni perfeccionado dicho acto carecerían de la legitimación activa que se alega; al respecto el Tribunal confiere traslado a la actora para contestar respecto de dicha excepción, el que es evacuado a fojas 89, solicitando su rechazo, señalando que el nombre de la señora Torres solamente figura en la boleta, ya que al momento de cancelar el cajero preguntó a los actores si disponían de algún Rut para acumular puntos en la cadena de supermercados denunciada, proporcionando éstos el Rut de la señalada, no obstante no haberse ella encontrado presente en ese momento.

5.- Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte querellante y demandante civil rinde documental consistente en: 1) original y copia autorizada de boleta N° 40638, de fecha 29 de agosto de 2013, emitida por supermercado Jumbo Chillán, 2) copia de reclamo interpuesto con fecha 29 de agosto de 2013 por la actora Queirolo Torres en la sección de servicio al cliente de supermercado Jumbo, 3) boleta de ventas y servicios emitida por Maritano y Ebensperger Ltda, a nombre de Karen Queirolo Torres, por la suma de \$229.552, 4) copia autorizada de denuncia ante la Fiscalía local de Chillán, de fecha 29 de agosto de 2013, 5) copia autorizada de carpeta investigativa de la Fiscalía Chillán, de la causa RUC N° 1300849923.8, 6) presupuesto emitido por la concesionaria Maritano y Ebensperger, de fecha 13 de septiembre de 2013 practicado al vehículo P.P.U. XX 8381, por un total de \$7.148.187, 7) acta de sesión fotográfica de vehículo y 10 fotografías certificadas notarialmente, y 8) set de correos electrónicos entre la señora Queirolo Torres y Sernac; rinde

testimonial consistente en las declaraciones de don Carlos Faruk Nazal San Juan y doña Solange Inge Neshmi Cazor Poseck, las que rolan a fojas 91 y 94, respectivamente. La parte querellada y demandada ratifica la documental que rola en autos.

6.- A fojas 147 rola informe de la Brigada de Delitos Económicos de la Policía de Investigaciones de Chillán, concluyendo que se estableció el hecho denunciado por Karen Queirolo Torres, sin embargo no le fue posible establecer en el sitio del suceso algún indicio de interés criminalístico.

7.- Que los antecedentes y pruebas se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; que de esta manera se puede establecer que para ejercer las acciones que dan lugar a la Ley 19.496 debe existir una relación entre proveedor y consumidor y en la causa sub lite esta circunstancia emana de la boleta de compraventa cuyo original rola a fojas 54, de la que se desprende que la persona del consumidor es Margarita del Carmen Torres, quien efectuó la compra el día 29 de agosto de 2013 a las 21:05 horas, acumulando por ello 306 puntos Néctar, por lo cual ninguno de los querellantes tiene la calidad de consumidor, careciendo de legitimación activa para ejercer la acción.

8.- Que en cuanto a la acción civil deducida por Mario Alejandro Fuentes Sepúlveda, ésta no puede prosperar de acuerdo a lo concluido en el numerando anterior, a mayor abundamiento es dable tener presente que además el demandante no es propietario del vehículo materia de la litis.

9.- Que en la minuta de contestación de la querella y demanda acompañada en el comparendo de estilo, aparece contestando la primera la abogada María Elizabeth Concha Rico, en representación de Cencosud Retail S.A., de acuerdo al patrocinio y poder conferido por el abogado Juan Guillermo Flores Sandoval, como mandatario judicial de la sociedad

comercial, y la segunda el abogado Miguel Guíñez Saavedra, quien carece de facultades para ello por no ser abogado habilitado en la causa sub lite.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

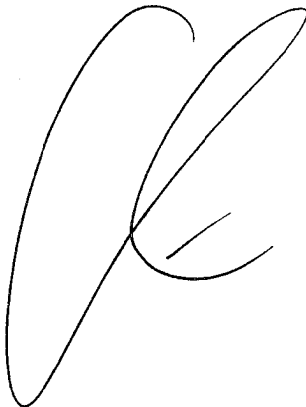
VISTOS además lo prescrito por los artículos 1, 2, 50 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, el artículo 14 de la Ley 18.287, y el artículo 1698 del Código Civil, **SE RESUELVE:**

1.- Que no se hace lugar a la querella deducida por MARIO ALEJANDRO FUENTES SEPÚLVEDA y KAREN ALEJANDRA QUEIROLO TORRES, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por Gabriel López Avendaño, por no existir entre los querellantes y la querellada relación de consumidor y proveedor. 2.- Que no se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios deducida por MARIO ALEJANDRO FUENTES SEPÚLVEDA en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por don Gabriel López Avendaño, por no ser titular de la acción entablada. 3.- Que cada parte pagará sus costas, no obstante haber sido la querellante y demandante totalmente vencida, haciendo presente quien sentencia que la actora tenía motivo plausible para litigar y la demandada no ejerció su defensa como en derecho corresponde.

Notifíquese y cumplida, archívese.



Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.



Chillán, veintiséis de agosto de dos mil catorce.

VISTO:

Se reproduce la sentencia apelada con excepción de sus motivos 7 y 9 que se eliminan, y se tiene en su lugar, y además presente:

1°.- Que en sentencia de once de junio del presente año la señora Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de esta ciudad doña Rebeca Aguayo Ríos, resuelve no hacer lugar a la querrela deducida por Mario Alejandro Fuentes Sepúlveda y Karen Alejandra Queirolo Torres, contra de Cencosud Retail S.A., representada legalmente por Gabriel López Avendaño, por no existir entre los querellantes y la querellada relación de consumidor y proveedor. Así también, resuelve no hacer lugar a la demanda de indemnización de perjuicios deducida por Mario Alejandro Fuentes Sepúlveda en contra de Cencosud Retail S.A., representada legalmente por don Gabriel López Avendaño, por no ser titular de la acción entablada, ordenando que cada parte pague sus costas.

2°.- Que por presentación de fojas 166 don Alexis Marín Bastías por sus representados, deduce apelación en contra del referido fallo pidiendo sea éste revocado en todas sus partes declarando se haga lugar a la querrela y demanda deducidas, declarando la responsabilidad de la demandada y sea ésta ordenada al pago de las sumas de dinero que indica o a las



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES DE CHILLAN

Chito número 191

sumas que se determine conforme el mérito del proceso, mas reajustes intereses y costas.

3°.- Que en lo que respecta a la querrela deducida por infracción a los artículos 3° y 23° de la Ley 19.496 por don Mario Alejandro Fuentes Sepúlveda y doña Karen Alejandra Queirolo Torres, el punto relevante y decisivo es determinar si ambos, o uno de ellos, reviste el carácter de consumidor al tenor de la ley antes referida, que lo habilite para perseguir la responsabilidad del Supermercado Jumbo. Según se lee del fundamento 7 del fallo que se analiza, la Juez estima que dicha calidad no la ostenta ninguno de los comparecientes, sino por el contrario un tercero, esto es, doña Margarita del Carmen Torres, quien al tenor del documento de fojas 54 consistente en la boleta de venta N° 638 de fecha 29 de agosto de 2013, aparece como titular de la cuenta "NECTAR" 7217 ID 21103483212, con un saldo de 4211 puntos, y como consecuencia sería quien habría efectuado la compra el día 29 de agosto de 2013 a las 21:05 horas en el supermercado Jumbo.

4°.- Que la ley define para los efectos que nos ocupan el concepto de "consumidor" en el artículo 1° N°1 de la Ley 19.496, como "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados

consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores." Así, los únicos requisitos legales para el caso concreto son, ser persona natural o jurídica, celebrar un acto jurídico oneroso mediante el cual se adquiere un bien, para ser usado o consumido por esa misma persona, no hay por tanto ninguna otra exigencia legal.

5°.- Que resulta ser un hecho conocido por todos los usuarios, consumidores y público en general, que los establecimientos comerciales, los de retail, y supermercados, realizan diversas promociones, siendo alguna de ellas aquél sistema de acumulación de puntos en una cuenta que la persona registra, puntos que en definitiva, o pueden ser canjeados por distintos productos o, pueden ser usados para rebajar el monto total de la cuenta, siendo ese el sistema de los puntos NECTAR en el Supermercado Jumbo.

Ahora bien, del mérito de los antecedentes allegados al proceso, no es posible concluir que el supermercado impida a sus clientes indicar un número de rut distinto al de la persona que está efectuando la compra, para los fines de acumular los puntos. Es decir, no existe prueba alguna en orden a que una vez registrados los productos por la cajera, y esta funcionaria le pregunte al cliente por el rut de los puntos, le sea advertido al comprador que solo puede entregar el propio número de carné de identidad, y no el de un tercero.



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES DE CHILLAN

cuatro noventa y dos

De lo anterior se colige de manera obvia, que es perfectamente posible que la persona que efectúe el acto de consumo, sea distinta a la titular de la cuenta Nectar.

6°.- Que asentado lo anterior, de los documentos agregados a fojas 1 consistente en parte denuncia de fecha 29 de agosto de 2013, el de fojas 55, formulario del reclamo efectuado por doña Karen Alejandra Queirolo Torres en el Supermercado Jumbo de fecha 29 de agosto de 2013 donde da cuenta de los hechos acaecidos ese día, de la boleta de ventas y servicios N° 190678 de Maritano Ebensperger a nombre de doña Karen Queirolo de fojas 56, del presupuesto de fojas 57 a nombre de la misma persona, del correo electrónico de 11 de septiembre de 2013 en donde consta la respuesta del abogado del Web Center Juan Carlos Benito Medina Vargas del servicio de Sernacresponde en el cual le informa a doña Karen Queirolo Torres del cierre de su reclamo por no haber acogido la empresa reclamada su petición, rolante a fojas 83 y otros antecedentes de dicho reclamo, como lo son los documentos de fojas 86 y 87, de la carta de fojas 85 de 06 de septiembre de 2013 emanada del Servicio al cliente Jumbo en que contesta reclamo N° 7141101 formulado por doña Karen Queirolo Torres sobre los hechos materia del proceso, y teniendo además en consideración, las declaraciones de los testigos Carlos Faruk Nazal San Juan y Solange Inge Neshmi Cazor Poseck, quienes fueron contestes en señalar que el día de los hechos se

encontraron con doña Karen y don Mario en el supermercado y que estaban solos, sin compañía de otras personas, antecedentes probatorios que, analizados y valorados todos y cada uno de ellos y en su conjunto, conforme las reglas de la sana crítica, llevan indefectiblemente a la conclusión lógica, que el día en que ocurrió el robo del vehículo de propiedad de doña Karen Queirolo Torres desde el estacionamiento del supermercado Jumbo ubicado en la calle O'Higgins de esta ciudad, esto es, el 29 de agosto de 2013, ella se encontraba al interior de dicho recinto efectuando compras junto a su pareja don Mario Fuentes Sepúlveda, sin la compañía de un tercero, solo ellos dos, no habiendo indicio alguno que permita establecer la presencia de doña Margarita del Carmen Torres Escobar en el lugar, y a la hora en que ocurrieron los hechos.

7°.- Que concluyendo que la situación fue de la manera como se dijo en el motivo anterior, resulta que doña Karen Alejandra Queirolo Torres si tiene la calidad de consumidor que contempla la ley del ramo, y por ende, se encuentra legitimada para interponer la correspondiente querrela infraccional.

8°.- Que, distinta es la situación de don Mario Alejandro Fuentes Sepúlveda respecto de quien, no existe indicio ni base probatoria alguna que permita a este tribunal estimarlo como consumidor, sino solo y a lo más, como la

pers
día
ate
de
ocu
rec
Ce
ej
co
cc
su
ob
m.
q
p
e
a
c
t



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES DE CHILLAN

Cento norte y ca 155

persona que acompañó a doña Karen Queirolo al supermercado el día de los acontecimientos, quien además es su pareja, y que atendida la manera en que se desarrollaron los hechos, ese 29 de agosto de 2013, fue quien denuncia a Carabineros lo ocurrido.

De ello, necesario es para este tribunal compartir el rechazo de la querrela deducida en su nombre.

9°.- Que la parte querellada Supermercado Jumbo o Cencosud Retail S.A., tiene la calidad de proveedor, pues ejecuta de manera habitual, desarrolla actos de comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores por las que cobra un valor o precio determinado.

10°.- Que la existencia de un estacionamiento en el supermercado no solo obedece al cumplimiento de una obligación legal impuesta por la autoridad al dueño del mismo, sino también, forma parte o es inherente del servicio que presta a sus potenciales clientes aun cuando no cobre precio o tarifa por el uso de éste, ya que permite y facilita el ingreso de éstos, y el traslado de las mercaderías adquiridas a sus autos, ya que en su mayoría los consumidores concurren en automóviles de su propiedad o en servicio de taxis. Por ello la conducta infraccional que se le imputa a la querellada ha de ser resuelta a la luz de la Ley N° 19.496.

11°.- Que, refuerza lo concluido el hecho público y notorio que las modernas técnicas de comercialización utilizadas por los establecimientos de comercio suponen una variedad de prestaciones ofrecidas a consumidores, particularmente el de estacionamiento, por lo cual no resulta posible pretender que el acceso al servicio de estacionamiento que se ofrece y entrega a los consumidores sea una prestación desvinculada del establecimiento a que accede, más aun si se considera que este servicio complementario, opera directamente en beneficio económico de este último.

12°.- Que la Excma. Corte Suprema ha señalado "que si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de esta clase de estacionamientos (porque la ley no puede contemplarlo todo), aquel es de tal modo inherente al acto de consumo de que se trata, que no puede entenderse este último sin aquel, de donde se sigue que la norma del artículo 23 es perfectamente aplicable en la especie, porque el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad". (Causas roles 3299-2010 y 5225-2010 Excma.Corte Suprema).

13°.- Que así las cosas y del mérito de las probanzas allegadas al juicio ya referidas, es posible concluir que Supermercados Jumbo o Cencosud Retail S.A., ha infringido la

norma
actu
proc
para
con
Torr
prop
AUT
cert
de
aco
pri
es
qui
re:
pr
Pr
3,
de
cu
de
d



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES DE CHILLAN

Cueto número 199

norma contenida en el artículo 23° de la Ley 19.496, pues actuó con negligencia, faltando a su obligación de velar y procurar que el lugar que ha dispuesto como estacionamiento para sus clientes, sea un lugar seguro para éstos, causando con ello un gran menoscabo a la cliente doña Karen Queirolo Torres quien fue víctima del robo del vehículo de su propiedad consistente en un Station Wagon Toyota 4 Runner 4.0 AUT año 2004 placa patente XX.8381 como da cuenta el certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el RVM de fojas 118 y 118 vta., razón por la cual habrá de ser acogida la querrela y sancionado por su actuar.

14°.- Que, en cuanto a la acción civil intentada al primer otrosí de fojas 4, del mérito del escrito respectivo, es posible concluir que éste libelo ha sido deducido por quien no tenía legitimidad activa para hacerlo, tal como lo refiere el fundamento 8 del fallo en alzada.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en los artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil, 35 y siguientes de la Ley N° 18.287, y 3, 23 y 24 de la Ley 19.496, se resuelve:

I.- Que se revoca la sentencia apelada de once de junio de dos mil catorce, escrita de fojas 156 a 160, solo en cuanto por su decisión 1.- No hace lugar a la querrela deducida por doña Karen Alejandra Queirolo Torres, en contra de Cencosud Retail S.A., representada por Gabriel López

Avendaño, la que en consecuencia queda acogida, sin costas, por haber incurrido el proveedor, en la infracción al artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.946, imponiéndole en consecuencia, a la empresa Cencosud Retail S.A., una Multa equivalente a 15 Unidades Tributarias Mensuales en beneficio fiscal.

Silv
Fisc
Aut
sub

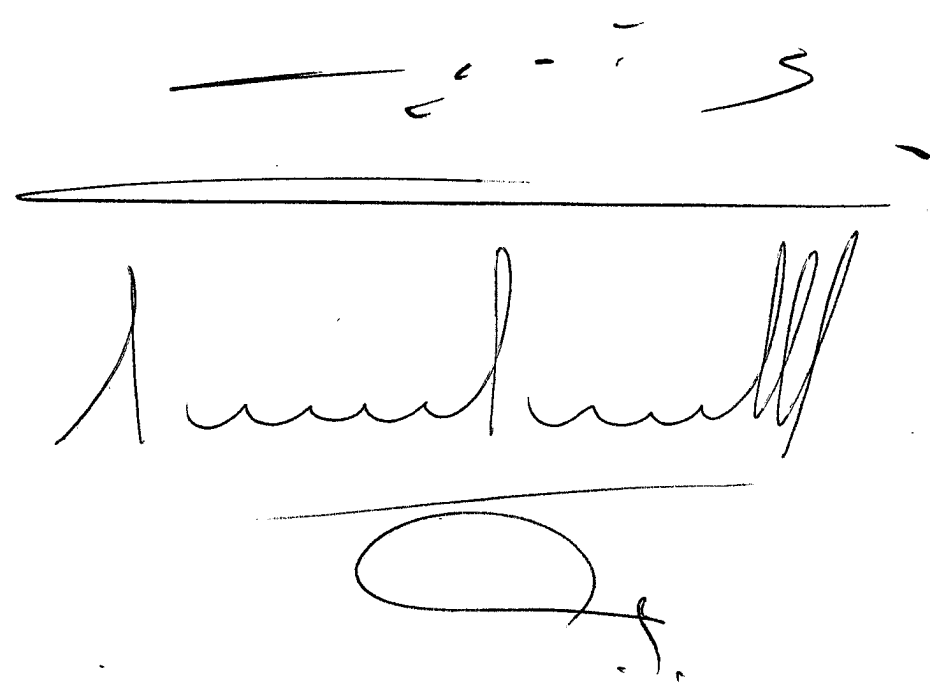
II.- Que se confirma en lo demás apelado la sentencia antes individualizada.

Regístrese y devuélvase.

se
re:

Redacción de la Fiscal Judicial subrogante doña Carolina Vásquez Epuñan.

ROL N° 51-2014-CRIMEN-POLICIA LOCAL



The block contains several handwritten elements: a horizontal line with a scribble above it, a large cursive signature, and another horizontal line with a scribble below it.

P 2014