

33.258/5M

MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
070200-2
DEPENDENCIA # 3499
NO: 2282 86 100
AL: SANTIAGO



INGRESO N°

2644123

FOLIO N°

379620

HIPERMERCADOS TOTTUS S A		78627210-6
NOMBRE		RUT
PEDRO FONTOVA 8510		CONCHALÍ
DOMICILIO		COMUNA
MULTAS LEY 19.496 CONSUMIDOR		TELEFONO
BUTO O MULTA POR INFRACCION		19/02/2016
1 J033758/1		FECHA EMISION
R.O.L. causa: 2013-J-33758-2		VIGENCIA
Infraccion: LEY DEL CONSUMIDOR		
Fecha Infrac.: 24/07/2013		
Actuario: Juan Muñoz		

JUZGADO DE POLICIA L		26/02/2016
UNIDAD		FECHA VENCIMIENTO
1-9 FEB 2016		
No Luminosa: 0		SUB TOTAL
Luminosa: 0		2.247.750
Otup: CN		I.P.C.
		0
		INTERES
		0
TOTAL \$		2.247.750
mduarte	ccruz	
LIQUIDADOR	EMISOR	
UNIDAD GIRADORA		

Qw

Por



CAUSA N° 33.758/JM.

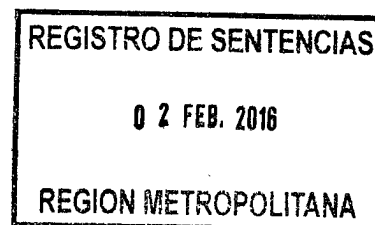
CONCHALI, Lunes 11 de enero de 2016.

VISTOS:

Cumplase.

Anótese causa N° 33.758/JM.

Notifíquese por carta certificada.



Proveyó doña **ADELA FUENTEALBA LABBE**, Jueza Titular. Autoriza doña **MONICA MUÑOZ BUSTOS**, Secretaria Abogada.



C.A. de Santiago

Santiago, nueve de diciembre de dos mil quince.

A fojas 109 y 111: téngase presente.

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de la frase “la testimonial más” del numeral 5) de la sentencia en alzada.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Que la alegación efectuada por la denunciada, Hipermercado Tottus S.A relativa a la presunta falta de legitimidad activa por parte del Servicio Nacional del Consumidor, se rechaza por extemporánea, toda vez que la misma no fue realizada en la etapa procesal pertinente, como consta del acta de comparendo de fojas 28, llevándose a efecto en rebeldía de la misma.

Por estas consideraciones, **se confirma** la sentencia apelada de cuatro de junio de dos mil quince, escrita a fojas 63 y siguientes.

Acordada con el voto en contra del ministro suplente señor Advis Moncada, quien estuvo por revocar la sentencia y consecuentemente desechar la denuncia de autos, porque, en su concepto, la responsabilidad infraccional de la denunciada está sustentada únicamente en elementos de juicio que provienen de la propia denunciante, los que carecen de todo otro respaldo, por lo que entiende que estos antecedentes no bastan para considerarla debidamente establecida.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1363-2015.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por el Ministro señor Marisol Andrea Rojas Moya, los Ministros (S) señor Tomas Gray Gariazzo y señor Pedro Advis Moncada.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, nueve de diciembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

CAUSA N° 33.758/A.

Conchalí, cuatro de junio de dos mil quince.

VISTOS:

1º.- De fojas 1 a 21, constan documentos acompañados por la parte denunciante de autos, que fundan la denuncia.

2º.- De fojas 22 a 35, rola denuncia por infracción a Ley 19.496, deducida por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, Director (S) Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., rol único tributario N° 78.627.210-6, representada legalmente por PEDRO ZARATE PIZARRO, ignora profesión u oficio, domiciliado para estos efectos en Nataniel Cox N° 620, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por infracción a los artículos 3 inciso 1 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, exponiendo que el Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por don Pablo Román Reinoso, con fecha 05 de abril de 2013, tal como consta en el Formulario Único de Atención N° 6855853, que se acompaña en autos, que el día 30 de marzo de 2013 a las 21.15 hrs., se dirigió a una de las sucursales del Supermercado Tottus ubicada en Avenida Pedro Fontova N° 5810, comuna de Conchalí, a comprar algunos productos en su vehículo placa patente CYBX-98, marca Kia, modelo Cerato, color blanco, año 2011, con la confianza de que estaría a buen resguardo, con la presencia de guardias y cámaras de seguridad, además cabe mencionar que el vehículo se encontraba con traba volante y alarma.

Posteriormente, alrededor de las 21:50 horas aproximadamente, según consta en boleta que se acompaña en autos, se dirigió al estacionamiento de que dispone la denunciada en forma exclusiva para sus clientes a retirar el automóvil, el cual había quedado debidamente aparcado, percatándose en ese



momento que su vehículo había sido robado. Debido a esto el consumidor procedió a estampar su reclamo quedando registrado en el documento denominado “Formulario de Comentarios de Clientes” bajo el número 008587, el que no fue respondido por la denunciada.

Luego de ello, el consumidor, procedió a hacer la respectiva constancia ante la 5ª Comisaría de Conchalí, la que se registró bajo el N° de parte 1241.

Con fecha 04 de abril del año 2013, el vehículo fue encontrado en la comuna de Puente Alto, completamente desmantelado y sin sus placas patentes, el que es trasladado a la unidad policial correspondiente, mediante grúa particular, todo lo cual quedó consignado en documento denominado Parte Denuncia N° 64, que se acompaña en autos.

Con todo y ante la negativa a responder el reclamo interpuesto, el consumidor, don Pablo Román concurrió el día 05 de abril de 2013 a formular un reclamo ante SERNAC, según se aprecia en formulario único de atención de público N° 6855853, del que se dio el respectivo traslado a la denunciada. Esta responde mediante carta de fecha 12 de abril de 2013 lo siguiente, “... Sobre el particular, dado el análisis realizado podemos señalar que desconocemos la efectividad de los hechos expuestos en el reclamo, por lo que no podemos acceder a lo solicitado. Más aún, por estimar que incluso en el caso de ser efectivos los acontecimientos descritos, se trata de actos maliciosos causados por terceras personas, ellos excederían el ámbito de acción y responsabilidad de Hipermercados Tottus...”.

La parte del Servicio Nacional del Consumidor señala, que los hechos descritos constituyen una infracción a los artículos 3, inciso 1, letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que se apliquen las sanciones contempladas en el artículo 24 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a saber, siendo estas de 50 UTM por cada una de las infracciones cometidas por la parte denunciada, con costas.

3°.- A fojas 35 vta., se provee la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor.



4°.- A fojas 36, consta solicitud de copia autorizada de la denuncia y su proveído con el propósito de realizar la notificación correspondiente.

5°.- A fojas 37, consta atestado rectorial de la notificación legal a la denunciada.

6°.- A fojas 38, se lleva a efecto con fecha 08 de octubre de dos mil trece el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional de Consumidor representado por don Erick Vásquez Cerda y en rebeldía de la parte denunciada de Hipermercados Tottus S.A.

La parte denunciante del Servicio Nacional de Consumidor, ratifica la denuncia infraccional de autos, solicitando el máximo de las multas por infracción a los artículos 3 letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, con costas.

El Tribunal llama a las partes a conciliación y esta no se produce.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor rindió prueba documental, donde viene en reiterar las que rolan a fojas 1 a 21 de autos, ambas inclusive, con citación.

En cuanto a las peticiones, la parte denunciante del Servicio Nacional de Consumidor solicita se oficie a la denunciada para que acompañe las copias de las grabaciones de los videos de las cámaras de seguridad del Supermercado Tottus ubicado en Avenida Pedro Fontova N° 5810, de Conchalí, del día 30 de marzo de 2013 entre las 21 y 22 horas. Además, y una vez acompañados, anteriormente viene en solicitar se fije día y hora para la exhibición de estos videos.

7°.- A fojas 38 vta, se resuelve por el Tribunal en cuanto a la petición formulada, se oficie a la parte denunciada para que informe al Tribunal si existen grabaciones de las cámaras de seguridad correspondiente al 30 de marzo de 2013 entre las 21 y 22 horas, en caso afirmativo, remita copias a este Juzgado de Policía Local.

8°.- A fojas 39, consta copia de Oficio N° 1053/2013, dirigido al Administrador del Supermercado Tottus de Avenida Pedro Fontova, a fin de que dicha empresa informe al Tribunal acerca de la existencia de grabaciones



de las cámaras de seguridad correspondiente al 30 de marzo de 2013 entre las 21 y 22 horas.

10°.- A fojas 46, escrito pidiendo se tenga presente lo que indica presentado por el Servicio Nacional del Consumidor y solicita se dé curso progresivo de autos.

11°.- A fojas 55 vta., se resuelve por el Tribunal, se tenga presente y estése a lo resuelto a fojas 38 vta.

12°.- A fojas 56, consta escrito solicitando se dicte sentencia.

13°.- A fojas 56 vta., se resuelve por el Tribunal, como se pide, se fallará la causa respetándose el orden de precedencia.

14°.- A fojas 57, consta escrito solicitando cuenta a Hipermercados Tottus acerca de petición efectuada en el comparendo de conciliación, contestación y prueba.

15°.- A fojas 57 vta., el Tribunal provee, pídase cuenta del oficio indicado.

16°.- A fojas 59, consta copia de Oficio N° 529/2014, a fin de que se informe sobre el Oficio N° 1053 de fecha 11 de octubre de 2013.

17°.- A fojas 60, consta escrito de delegación de poder.

18°.- A fojas 61, consta escrito solicitando se dé curso progresivo a los autos.

19°.- A fojas 62, consta escrito solicitando se dé curso progresivo a los autos.

20°.-Se trajeron los autos para fallar.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DEL ASPECTO INFRACCIONAL.

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia deducida por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director (S) Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.

2) Que, la infracción se hace consistir en que la denunciada no ha dado cumplimiento a las normas existentes imputándosele de este modo diversas infracciones a la normativa del ramo por no dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 3 inciso 1 letra d), 12 y 23 inciso 1 de la Ley N° 19.496.

3) Que, no ha existido contestación por parte de la denunciada, ya sea aceptando la existencia o controvirtiendo el hecho de que el robo del vehículo



se haya producido mientras se encontraba en el estacionamiento del Supermercado

4) Que, el hecho controvertido en la causa, lo constituye la sustracción del vehículo materia de la denuncia desde el estacionamiento del Supermercado Tottus, ubicado en Pedro Fontova y la responsabilidad de la denunciada.

5) Que, la prueba documental rendida en esta causa consiste en aquella que rola en autos, y que esta sentenciadora ha analizado en forma legal y según las reglas respectivas. De ellos, se desprende la existencia de la boleta emitida por el denunciante, la que concuerda con la fecha y hora en la que se produjo el robo del vehículo. De ella se desprende que efectivamente existió entre las partes una relación de la nacen derechos y obligaciones al amparo de la Ley 19.496 y habiéndose acreditado el robo en la dependencias del supermercado por la testimonial más el parte de denuncia N° 1241 y acta de reconocimiento de especies de Carabineros de Chile, que consta, a fojas 10 y siguientes, y a fojas 13 y siguientes, respectivamente, se desprende que efectivamente existió el robo y que fue perpetrado en los estacionamientos del Hipermercado Tottus SA., ubicado en Pedro Fontova 5810, comuna de Conchalí.

6) Que, es pertinente agregar por parte de este Tribunal, que los estacionamientos para vehículos forman parte de la infraestructura del Hipermercado Tottus SA., ubicado en Pedro Fontova 5810, comuna de Conchalí, puesto que dice relación con la actividad comercial que desarrolla.

Nuestra Jurisprudencia actual es concluyente en señalar que los establecimientos comerciales, tienen la obligación legal de contar con estacionamientos y otros servicios complementarios al giro consecuencial, los cuales pasan a ser un factor esencial para que los consumidores concurren y por tanto, forman un inseparable, además la denunciada ha adoptado las medidas de seguridad por los guardias, para dar cumplimiento a su obligación de seguridad y evitar daños a quienes concurren a sus recintos, porque el proveedor que tiene un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad. De este modo, y por la existencia de los guardias, lo cual ha sido corroborado por la denunciada y demandada de autos, por lo que se acepta la obligación de



custodia, pero no la satisface de manera adecuada, lo que evidencia aún más el incumplimiento de la norma contenida en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Como consecuencia, dentro del ámbito del Derecho del Consumidor y de la Ley del ramo, a saber la N° 19.496, es pertinente esperar de los proveedores de servicios de estacionamientos, sean gratuitos o remunerados, una función de garantía para el consumidor, no sólo en lo que es relativo a su persona como tal, sino también respecto de sus bienes.

Respecto de los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, son normas que establecen como premisa que el solo acto de proveer bienes a los consumidores conlleva la prestación de un recinto con estacionamiento, lo cual implica que si dicho bien es objeto de un hecho ilícito, nace per se la responsabilidad de dicho proveedor al amparo de la ley.

Por su parte, si el estacionamiento fuera un bien nacional de uso publico, la custodia de dicho bien estaría limitada al Estado, mas, en el caso de marras se trata de estacionamiento privado, de propiedad del supermercado, que no es precisamente de "uso público" sino más bien de uso del público que concurre al supermercado a realizar gestiones propias del giro del recinto.

7) Así las cosas, para esta sentenciadora, a estos estacionamientos de carácter gratuito les cabe tanta responsabilidad como a los de aquellos en que se paga precio o tarifa, por aplicación de los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496 y demás normas a este precepto, la jurisprudencia de nuestro Tribunales se ha pronunciado al respecto, y así se leen fallos en que se señala que: *"Dentro del acto jurídico del artículo 2° letra a) de la Ley N° 19.496 las grandes tiendas, conjuntos comerciales y supermercados dirigen al público, se comprende la oferta de estacionamientos y demás servicios complementarios e inseparables del giro, de manera que las fallas o deficiencias en la calidad o seguridad, entre otros, de estos servicios anexos propios del acto de consumo, tal como la sustracción de un vehículo estacionado en un supermercado, producido mientras la persona que lo dejó en dicho lugar compraba en el establecimiento comercial, pueden constituir una infracción a la Ley N° 19.496 en la medida que, por un lado, se deban o sean atribuibles a negligencia del proveedor y, por otro, el consumidor acredite la existencia de*



acto jurídico base, oneroso, producido entre éste y el proveedor, correspondiendo su conocimiento a los juzgados de policía local.” Excelentísima Corte Suprema, causa rol N° 5.225-2010 de fecha 16 de mayo del año 2011.

8) Que, la denunciada no acompañó al proceso pruebas que permitan desvirtuar los hechos denunciados.

9) Que, las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de orden público económico, y por tanto garantes y proteccionistas de la parte débil en la relación de consumo.

Que la respuesta entregada por la denunciada al SERNAC aparece a todas luces insuficiente e inconsistente en lo que se refiere al desconocimiento de la efectividad de los hechos expuestos, debido a que en el mismo reclamo se hace alusión al reclamo interpuesto por el consumidor el mismo día de ocurrido el robo y además consideran que la empresa denunciada Hipermercado Tottus S.A. no se hace responsable, ni tampoco señala nada respecto a las medidas de seguridad con que cuenta para resguardar los estacionamientos de sus locales y, más relevante aun, el derecho a seguridad en el consumo de bienes y servicios, que , en este caso, consistió en el robo del vehículo de don Pablo Román.

10) Que, en consecuencia, esta sentenciadora apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que la denunciada infringió los artículos 3 inciso 1 letra d), 12 y 23 todos de la Ley N° 19.496, en la forma señalada, razón por la que será sancionada de acuerdo al artículo 24 del mismo cuerpo legal.

11) Que, el artículo 24 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece que “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”.

Por estos fundamentos y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17 y 23 de la Ley N° 18.287, de Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos 3 inciso 1 letra d, 12, 23 y 24 de la



Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la prueba rendida y demás antecedentes de la causa;

RESUELVO:

Que, se acoge la denuncia de fojas 22 y siguientes y se condena a la denunciada **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, rol único tributario N° 78.627.210-6, representada legalmente por PEDRO ZARATE PIZARRO, a pagar una multa de **50 UTM** (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), con costas, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1 letra d), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia. Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día contado desde que esta sentencia quede ejecutoriada, despáchese orden de reclusión por 15 días en contra del Representante Legal de la condenada.

Anótese rol 33.758/JM.

Notifíquese.

PRONUNCIADA POR DOÑA ADELA FUENTEALBA LABBE, JUEZA TITULAR. AUTORIZA, DOÑA MONICA MUÑOZ BUSTOS, SECRETARIA ABOGADA.

