

MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
 Nº 2
 CA # 3498
 82.86 100
 SANTIAGO

2643524

FOLIO N°

379002

INGRESO N°

COMERCADOS TOTTUS S.A.

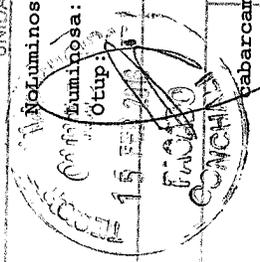
NOMBRE	78627210-6
RUT	CONCHALI
DOMICILIO	COMUNA
TEL. LEY 19.496 CONSUMIDOR	TELEFONO
TOD. MULTA POR INFRACCION	15/02/2016
039091/1	FECHA EMISION
2014-5-39091-2	VIGENCIA
Fraccion : LEY DEL CONSUMIDOR	
Fecha Infrac. : 24/03/2014	
Apario: Erika Cepeda	

JUZGADO DE POLICIA L

UNIDAD	22/02/2016
FECHA VENCIMIENTO	2.247.750
SUB TOTAL	0
U.P.O.	0
INTERES	0
TOTAL \$	2.247.750

LIQUIDADOR: abarcam
 EMISOR: ccruz

UNIDAD GIRADORA





JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CONCHALI

227

CAUSA N° 39.091/EC.

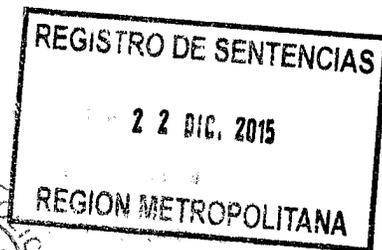
CONCHALI, Martes 15 de diciembre de 2015.

VISTOS:

Cumplase.

Anótese causa N° 39.091/EC.

Notifíquese por carta certificada.



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



Santiago, once de noviembre de dos mil quince.

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de la expresión “estas motos” del considerando Séptimo del punto III denominado “Resolución aspecto civil”, que se sustituye por “estos vehículos”, y la última parte del mismo fundamento, desde la expresión “Esta sentenciadora”, hasta el punto aparte. Asimismo, se elimina la coma y la expresión que le sigue “y que asciende a \$500.000” del motivo Octavo;

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

1º Que consta de los antecedentes reseñados por el juez en la sentencia de primera instancia, así como de los hechos que da por establecidos, que la demandada Hipermercados Tottus S.A., incorporó el documento de fs. 95, denominado “Resultado Consulta Tasación Vehículos Livianos” del Servicio de Impuesto Internos, del año 2014, a fin de acreditar el valor de los automóviles Nissan, modelo Sentra 1.6, año 1997, tasaciones que van de \$1.330.000 a \$1.600.000.- y es sabido que dicho valor, determinado por el Servicio de Impuestos Internos, no necesariamente equivale al precio comercial de los vehículos, por el cual son transados, pero que sin embargo constituye un parámetro objetivo al cual atenerse, al momento de determinar el detrimento patrimonial sufrido por el afectado, sin que se pueda entender las razones por las cuales el juez aquo, teniendo presente también dicho antecedente, decida establecer el daño emergente en un tercio de dicha tasación, incluyendo, además, todos los gastos impetrados por el actor.

En razón de lo anterior, este Tribunal, procederá a fijar el quantum del daño emergente demandado, utilizando como referencia el valor más bajo establecido en dicho documento, para la tasación de vehículos Nissan, modelo Sentra 1.6, año 1997, cantidad que se condice de mejor manera con el daño efectivamente sufrido por el demandante.

2º Que en relación al daño moral demandado, teniendo, además, en

que le produjo una gran angustia, así como los inconvenientes que sobrevinieron, en sus actividades familiares y laborales, unido al hecho de haber tenido que demandar para conseguir que se hiciera efectiva la responsabilidad de la demandada, lo que se tradujo en la necesidad de ausentarse del trabajo, según se acreditó ante el juez a quo, y que hasta la fecha el vehículo no ha sido recuperado, estos sentenciadores estiman que la cantidad establecida en la sentencia recurrida a título de daño moral, debe ser elevada prudencialmente, a un monto que más se ajuste al detrimento extra patrimonial sufrido por el actor, y acreditado en el proceso, mediante prueba documental y testimonial rendida en el proceso.

Por estos fundamentos y lo dispuesto, además, en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se **confirma** la sentencia apelada de fecha once de mayo del año en curso, escrito a fs. 125 y siguientes, que condena a la denunciada Hipermercados Tottus S.A., a pagar una multa equivalente a cincuenta Unidades Tributarias Mensuales y, que acoge la demanda civil interpuesta en su contra por Héctor Agustín Flores Illanes, **con declaración** que los montos que la demandada deberá pagar al actor son los siguientes:

a) \$1.330.000.- (un millón trescientos treinta mil pesos) por concepto de daño emergente;

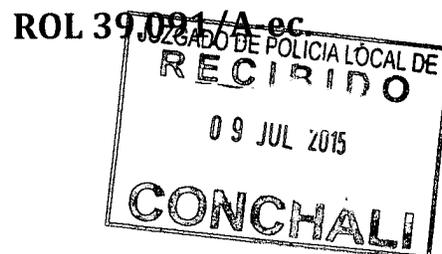
b) \$700.000.- (setecientos mil pesos) por concepto de daño moral.

Redacción del Abogado Integrante señor Oscar Torres Zagal.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local N° 1007-2015.

No firma el abogado integrante señor Torres, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.



Conchalí, once de mayo de dos mil quince.

VISTOS:

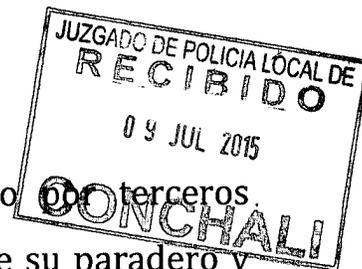
1º.- De fojas 1 a 27, constan documentos acompañados por la parte demandante, que fundan la denuncia de autos.

2º.- De fojas 28 a 41, rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a Ley 19.496, deducida por don HÉCTOR AGUSTÍN FLORES ILLANES, carpintero, cédula nacional de identidad N° 12.735.358-1, domiciliado en Pasaje Angelmó N° 5332, comuna de Conchalí, en contra de Hipermercados Tottus S.A., RUT 78.627.210-6, representada por don PEDRO COLOMBO MACIEL, ignoro profesión u oficio, por infracción a los artículos 3, 23 y 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, exponiendo que con fecha 26 de Enero de 2014, alrededor de las 20.30 horas, visitó el señor Flores Illanes, junto a su mujer y a José Hernán Román Basoalto, al supermercado ubicado en Avenida Pedro Fontova N° 5810, comuna de Conchalí, con el fin de realizar una compra de víveres para su hogar.

Para llegar a comprar al supermercado Tottus, decidió ir en su vehículo marca Nissan, modelo Sentra 1.6, color rojo oscuro metálico, placa patente RC-8871, año 1997. Al llegar al supermercado Tottus ingresó al estacionamiento subterráneo a fin de dejar el automóvil estacionado mientras realizaba las compras en el lugar.

El estacionamiento mencionado anteriormente se encuentra destinado a que los clientes de Tottus concurran al lugar teniendo un lugar resguardado donde puedan dejar sus automóviles.

Mientras estuvo en el supermercado, realizó la compra de varios víveres de uso común y frecuente para el hogar, de lo cual se emitió una boleta a



le comunicaron que el automóvil había sido sustraído momentos antes y que se encontraban en la búsqueda de su paradero y de los delincuentes. Lamentablemente el automóvil no ha sido encontrado a pesar de tener orden de encargo de robo por parte de Carabineros de Chile.

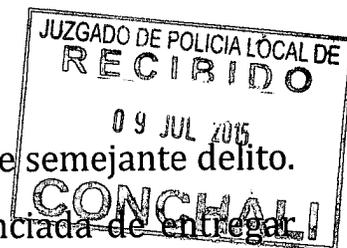
Cabe señalar que el estacionamiento de la denunciada es un recinto privado que tiene como fin albergar los vehículos de sus clientes, y cuenta con una dotación de guardias de seguridad al efecto. Parece inconcebible que los guardias de seguridad no hayan visto nada de lo ocurrido ni hecho nada al respecto. De hecho, al ser consultados los guardias por el robo del automóvil, contestaron que no habían presenciado lo ocurrido ya que se encontraban en otro lugar y que sólo vieron salir el vehículo del estacionamiento.

Tras el delito mencionado, realizó con Carabineros de Chile una denuncia por el robo de su vehículo.

Le solicitó al personal del Tottus el libro de reclamos o comentarios, donde manifestó que había sido víctima del delito de hurto.

Luego de realizar los trámites de denuncia y estampar su reclamo en el libro de comentarios de clientes de Tottus, el supermercado los envió en taxi para trasladarlos a sus casas, como forma de resarcir el daño causado, lo cual no se acerca en lo más mínimo a algún tipo de reparación indemnizatoria del perjuicio de haber sido víctima de un robo vehicular.

Al día siguiente acudió nuevamente al supermercado Tottus de Avenida Pedro Fontova N° 5810, comuna de Conchalí, con el fin de conversar con el jefe de Seguridad del local, para solicitarle algún tipo de información tanto visual como documental de los delincuentes. A lo anterior le señaló que ellos no podían hacer nada sino que había que dejar que la Fiscalía realizara su investigación.



como para cualquier consumidor que ha sido víctima de semejante delito. Atendida la constante negativa por parte de la denunciada de entregar algún tipo de solución a los hechos mencionados, es que resuelve interponer la acción de autos.

Señala, que los hechos descritos constituyen una infracción a los artículos 3º inciso 1 letra d), 12 y 23 inciso 1 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.

En el primer otrosí de la misma presentación, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en conformidad a los artículos 49, 50 y 51 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a lo dispuesto en la Ley N° 18.287, y de lo preceptuado en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., sociedad de giro de su denominación, RUT 78.627.210-6, representada por don PEDRO COLOMBO MACIEL, para que sea condenada a pagar al actor la suma de \$5.000.000, siendo \$ 2.500.000 a título de daño emergente y \$ 2.500.000 por concepto de daño moral, más intereses y reajustes legales, con expresa condenación en costas.

3º.- A fojas 41 vta., consta proveído de la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicio interpuesta por don Héctor Agustín Flores Illanes.

4º.- A fojas 42, consta atestado receptorial que da cuenta de la notificación legal efectuada a la querrellada y demandada civil.

5º.- A fojas 43 y siguientes, consta escrito que promueve incidente de



suspende el comparendo decretado, fijando nuevo día para su celebración.

7º.- A fojas 46, consta escrito de cumplimiento de lo ordenado, indicando que el proceso con el cual se solicita a la acumulación de autos es el Rol 39.745/A.

8º.- A fojas 47, se presenta lista de testigos.

9º.- A fojas 48 a 51, consta escritura de mandato judicial otorgado por el Servicio Nacional del Consumidor a Carolina Norambuena Arizábalos y otros.

10º.- A fojas 52, rola Formulario Único de Atención de Público N° caso 7403386, de fecha 27 de enero de 2014, del Servicio Nacional del Consumidor.

11º.- A fojas 53, consta respuesta del Servicio de Atención a Clientes de Hipermercados Tottus a reclamo N° 7403386

12º.- A fojas 54, rola oficio dirigido a Hipermercados Tottus S.A. dándole traslado para dar respuesta a reclamo N° 7403386.

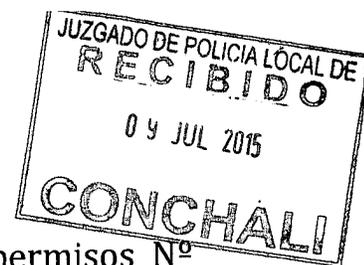
13º.- A fojas 55, consta Formulario de Comentarios de Clientes N° 0021290, efectuado por don Héctor Agustín Flores Illanes.

14º.- A fojas 56, rola copia de boleta electrónica N° 81905315, de fecha 26 de enero de 2014, emitido por Hipermercados Tottus S.A. por la suma de \$ 6.313.

15º.- A fojas 57 a 61, rola copia de comprobante de recepción de denuncia efectuada con fecha 28 de enero de 2014, en la Fiscalía Local Centro Norte, N° de parte 312, Rol Único de Causa N° 1400102498-2.

16º.- A fojas 62 y 63, consta Certificado de Inscripción y Anotaciones vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil e Identificación del vehículo placa patente RC-8871.

17º.- A fojas 64, rola copia de Certificado de Inscripción del vehículo placa



20º.- A fojas 68 a 70, constan copias de formularios de permisos N° 004239, 005586, 004220, 004224 y 004238, de la empresa PERI al señor Héctor Agustín Flores Illanes.

21º.- A fojas 71, rola copia de liquidación de remuneraciones del mes de febrero de 2014 del señor Héctor Agustín Flores Illanes.

22º.- A fojas 72 y 73, rola copia de boleta de autopista y de adenda de contrato de arrendamiento de televía del vehículo placa patente RC-8871.

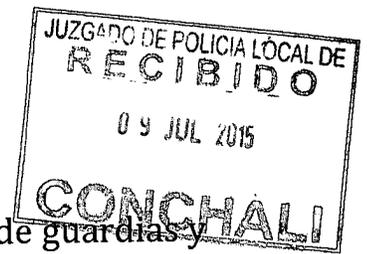
23º.- A fojas 74, consta copia de acta de devolución de televía efectuado por don Héctor Agustín Flores Illanes.

24º.- A fojas 75, rola copia de boletas por fotografías y recargas de tarjetas Bip.

25º.- A fojas 76, consta copia de acta N° 02255, donde se adjuntan copia de antecedentes a Caso ID N° 7403386 ante el Servicio Nacional del Consumidor.

26º.- A fojas 77, rola listado con dos testigos.

27º.- A fojas 78 a 87, consta denuncia por infracción a Ley 19.496, deducida por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de **HIPERMERADOS TOTTUS S.A., RUT 78.627.210-6**, representada legalmente por **PEDRO IGNACIO ZÁRATE PIZARRO**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Pedro Fontova N° 5810, comuna de Conchalí, 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 de los hechos denunciados, a partir de reclamo efectuado por don Héctor Agustín Flores Illanes, con fecha 27 de enero de 2014, mediante Formulario Único de Atención de Público N° 7403386, expresando el consumidor que, el día 26



confianza de que estaría a buen resguardo, con la presencia de guardias y cámaras de seguridad, que el denunciado pone a disposición de sus clientes para la facilitación en sus compras.

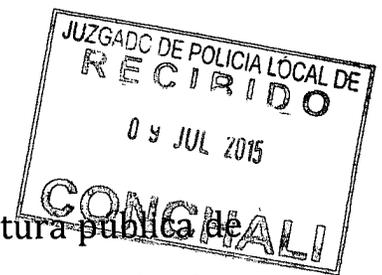
Al momento de regresar al estacionamiento con sus compras, se percata de que su vehículo había sido sustraído desde el establecimiento. Acto seguido, se dirigió a la 5ta. Comisaría de Conchalí, a interponer el correspondiente parte denuncia N° 312, posteriormente procedió a estampar el reclamo respectivo ante la administración del local, en formulario N° 0021290.

A mayor abundamiento, ante la falta de pronunciamiento por parte de Hipermercados Tottus S.A., en orden a responder del perjuicio sufrido por el consumidor, don Héctor Flores Illanes, con fecha 27 de enero de 2014, realizó un reclamo en las dependencias de SERNAC, según se aprecia en formulario único de atención de público N° caso 7403386.

El Servicio Nacional del Consumidor, en su labor de mediación, dio traslado de la reclamación formulada a la empresa denunciada, con fecha 29 de enero de 2014, respondiendo con fecha 29 del mismo mes y año, respondiendo con igual fecha, que desconoce su responsabilidad en los hechos denunciados.

La parte del Servicio Nacional del Consumidor agrega, que los hechos descritos constituyen una infracción a los artículos 3 inciso 1, letra d), 12 y 23 inciso 1 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.

28°.- A fojas 87 vta., se provee por el Tribunal la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor.



31º.- A fojas 89 y 90, mandato judicial, otorgado por escritura pública de fecha 31 de enero del año 2014, en la Notaria de Santiago de don Francisco Javier Leiva C. de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. persona jurídica del giro de su denominación, RUT 78.627.210-6, representada por don Pedro Colombo Maciel, argentino, casado, ingeniero, Cedula nacional de identidad N° 21.149.564-2 y Pedro Zárate Pizarro, chileno, casado ingeniero comercial, cedula nacional de identidad N° 13.333.067-4, todos domiciliados en calle Nataniel Cox N ° 620, Santiago otorgando poder a Cristián Lewin Gómez y Otros abogados.

32º.- A fojas 91, rola patrocinio y poder de Hipermercados Tottus S.A.

33º.- A fojas 93, consta delegación de poder.

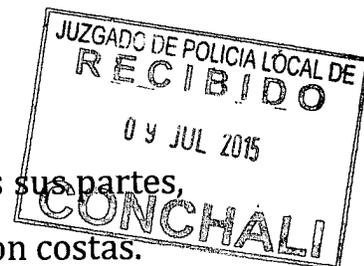
34º.- A fojas 94, consta delegación de poder.

35º.- A fojas 95, rola copia simple de tasación fiscal de vehículos livianos, específicamente de la marca Nissan, modelo Sentra II, del año 1997.

36º.- A fojas 96 a 99, rola copia simple de valor comercial de vehículos marca Nissan, modelo Sentra II, del año 1997.

37º.- A fojas 100 a 105, rola contestación de denuncia infraccional y de demanda civil de indemnización de perjuicios y acompaña documentos, la que se entiende por reproducida para todos los efectos legales, que rola en autos, y que esta sentenciadora ha analizado en forma legal y según las reglas respectivas.

38º.- A fojas 106 y siguientes, se lleva a efecto con fecha 17 de junio de 2014, el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de Héctor Flores Illanes representado por don Ramón Jara Contreras; con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor representado por doña Margareth Arriagada Castro y con la asistencia de la parte denunciada y demandada de Hipermercados Tottus S.A., representada por don Stephan



23 de la Ley 19.496, solicitando se tenga por acogida en todas sus partes, aplicando el máximo de las multas establecidas en dicha ley, con costas.

La parte denunciada y demandada de Hipermercados Tottus S.A., contesta las querellas infraccionales interpuestas por el señor Flores Illanes y por el Servicio Nacional del Consumidor, como asimismo, en contesta la demanda civil deducida por el primero de ellos por medio de minuta escrita, la que es presentada en este acto, solicitando se le tenga como parte integrante en estos autos y en definitiva se rechacen las denuncias infraccionales y la demanda civil deducidas todas en los términos señalados, con costas.

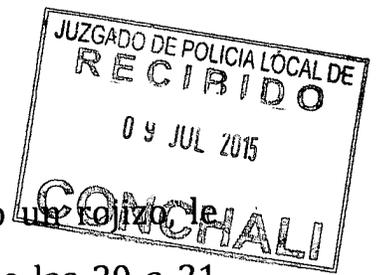
El Tribunal llama a las partes a conciliación y esta no se produce.

El Tribunal tiene por contestada las denuncias y demanda civil, las que forman parte integrante de la causa.

La parte denunciante y demandante civil de Flores Illanes rindió prueba testimonial en la que compareció:

- Julio Elías Conejeros Poblete, cédula nacional de identidad N° 4.842.513-5, nacido el 13 de agosto de 1949, en Rengo, chileno, casado, chofer, domiciliado en Av. Principal N° 1497, Conchalí, quien juramentado e interrogado en forma legal expuso:

La contraria formuló preguntas de tacha, en la que la testigo señaló que el juicio se trata de una sustracción de un auto de Supermercado Tottus de Pedro Fontova de Conchalí, y que conoce al señor Héctor Flores porque son vecinos desde hace 8 años, que se han visitado mutuamente en razón de que generalmente están en comunicación, No ha invitado ni lo ha invitado el señor Flores Illanes a evento social alguno. Conoce a la familia del señor Flores Illanes pero no tiene relación de amistad, laboral o de parentesco con ellos, ni tiene interés alguno en el resultado del presente juicio.



habían robado, el auto era un V16 de color guinda seca o un color rojo, le contó que se lo habían robado en Tottus, esto fue a eso de las 20 a 21 horas, porque se demoró poco en volver a su domicilio y que hasta la fecha no lo habían encontrado.

En cuanto a las repreguntas formuladas por la parte denunciante y demandante civil del señor Flores Illanes, el testigo señaló que el señor Flores Illanes le había comentado del robo del vehículo con cara de afligido porque estaba su hijo pequeño, que el vehículo lo usaba para ir a trabajar el señor Flores Illanes.

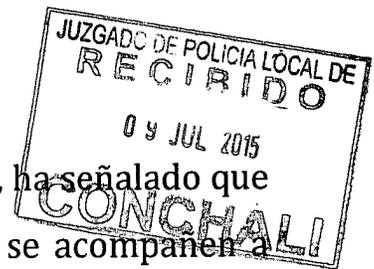
En cuanto a las repreguntas formuladas por la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, el testigo señaló que siempre ha tenido contacto con el señor Flores Illanes y que la sustracción de su vehículo lo tiene muy afectado porque debe tomar taxi para todos lados.

No se formula contra interrogación al testigo.

- José Hernán Román Basoalto, cédula nacional de identidad N° 1.886.116-K, nacido el 08 de septiembre de 1926, en Santiago, chileno, viudo, se ignora profesión u oficio, domiciliado en Pasaje Angelmó N° 5340, Conchalí, quien juramentado e interrogado en forma legal expuso:
La contraria formuló preguntas de tacha, en la que la testigo señaló que el juicio se trata de una sustracción de un auto ya que él se lo vendió el año anterior, y que conoce al señor Héctor Flores porque le arrienda una casa a él,, y que el señor Flores Illanes no le debe ninguna renta de arrendamiento. Señala que es común que se acompañen mutuamente a efectuar las compras, incluso cuando él tenía el vehículo, ya que él vive solo. Conoce al señor Flores desde hace aproximadamente 8 años, y que le interesa el resultado del juicio en razón de que le vendió el automóvil en \$ 2.000.000 y quiere que lo recupere.

Por lo anterior, la parte denunciada y demandada civil de Hipermercados

... al testigo, primero al tenor del artículo



testigo ha manifestado tener amistad con el señor Flores, ha señalado que lo conoce hace 8 años, ha señalado que es común que se acompañen a efecto de realizar compras, hechos todos que dan cuenta de una relación personal que determina una falta de imparcialidad por parte del testigo, configurándose las circunstancias que hacen procedente la tacha formulada. En razón de lo anterior se solicita se tengan por formuladas las tachas, acogándose una o más de ellas al tenor del artículo 358 N° 6 y 7 referidos, con costas.

Se provee traslado a la contraria.

La parte denunciante y demandante del señor Flores Illanes solicita a S.S. no sean consideradas las tachas anteriormente formuladas, y se tenga por rendida la prueba testimonial de don Hernán Basoalto de conformidad a lo señalado en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

La tacha queda para resolver.

El testigo, viene en declarar que le vendió el auto y el día de los hechos él estaba allí, como a las 20.30 horas, fue comprar con él al Tottus ubicado en Pedro Fontova antes de llegar a Américo Vespucio, lo dejó estacionado a la entrada en el subterráneo frente a las escalas para subir al supermercado. Lo dejó con cadenas al volante y al embrague, con candado, trabadas la dirección y con alarma. Se demoraron en comprar como media hora y cuando salieron estaban los Carabineros, porque cuando llegaron a buscarlo recién se lo habían robado, le entregó la boleta de compra a Carabineros y el señor Flores Illanes quedó con la boleta de las compras. Después de lo acontecido el Supermercado Tottus colocó un taxi a disposición para trasladarlos a su domicilio, andaban en el auto tres adultos y dos niños. Cuando llegaron a su domicilio, estaba el señor Flores asustado por la pérdida del automóvil, del Tottus nunca lo llamaron, él siempre utilizaba su vehículo y nunca lo recuperó.

En consecuencia, a las tachas formuladas, el testigo señaló que el señor



No sabe cual fue la respuesta del Supermercado Tottus porque las preguntas las hacía Carabineros.

Los guardias informaron a Carabineros que se habían robado un automóvil porque salieron por la otra puerta.

Señala que la reacción del señor Julio Elías Conejeros al enterarse del robo fue correr de un lado a otro recorriendo el Supermercado, ya que tiene tres entradas y el subterráneo es muy grande, y parece que arrancaron por la entrada no por la salida, según lo que dijeron los guardias.

En cuanto a las repreguntas formuladas por la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, el testigo señaló que al momento de ingresar al estacionamiento sí habían guardias y que existen cámaras de seguridad, pero que a los días aparecieron cables colgando.

No se formula contra interrogación al testigo.

La parte denunciante y demandante civil del señor Flores Illanes, viene en reiterar la prueba documental acompañada íntegramente en autos.

La parte denunciante de Sernac reitera los documentos acompañados en la denuncia infraccional, con citación.

La parte denunciada y demandada de Supermercados Tottus S.A. viene en acompañar materialmente en esta audiencia los documentos ofrecidos en el segundo otrosí de la minuta escrita de la contestación de la demanda civil, en los términos señalados.

Se tiene por contestada la denuncia infraccional por parte de Supermercados Tottus y por acompañados los documentos presentados por las partes.

En cuanto a las peticiones, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, viene en solicitar se oficie al Supermercado Tottus a fin de que acompañe los videos de las cámaras de seguridad de



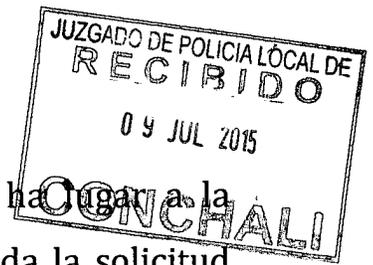
20º.- A fojas 156, consta celebración de la audiencia decretada para la exhibición de videos, con la asistencia de la parte demandante representada por José Muñoz Herrera, con la asistencia de la parte denunciante de Sernac representado por don Erick Vásquez Cerda y con la asistencia de la parte denunciada y demandada Supermercado Tottus, representado por Ignacio Díaz Ibáñez.

Del video exhibido en audiencia el Tribunal pudo apreciar que el vehículo placa patente BJYG-52, se encontraba en un estacionamiento y le faltaban las puertas, la tapa de la maleta, también la tapa del capó, los asientos, las escobillas limpiaparabrisas, los espejos laterales, focos delanteros señalizadores y los focos traseros completos, además de diversas tapas en el motor, falta de batería, sin máscara y sin radio. Además en una de las imágenes se observa a un Carabinero de pie junto al vehículo. Por su parte, la denunciada y demandada civil hace presente al Tribunal que de las imágenes percibidas no se aprecia, ni se advierten en que lugar fueron producidas las mismas y por quien fueron producidas más mismas. A su turno, el Tribunal procede a la devolución del video a la parte que lo presenta.

39º.- A fojas 111 vta., se resuelve respecto de la petición formulada en el comparendo de conciliación, contestación y prueba, como se pide. Oficiese.

40º.- A fojas 112, consta Oficio N° 965, de fecha 23 de junio de 2014, dirigido al Representante Legal de Supermercados Tottus S.A. a fin de que se exhiban las cámaras de seguridad de los estacionamientos del local ubicado en Pedro Fontova N° 5810, de la comuna de Conchalí, por lo acontecido el día 26 de enero de 2014 entre las 20.00 y las 22.30 horas.

41º.- A fojas 113 a 116, rola escrito haciendo presente aspectos de hecho y de derecho por parte de la parte denunciada y demandad civil de



44º.- A fojas 119 vta., se resuelve por el Tribunal, no ha lugar a la reposición solicitada por la misma razón que fue rechazada la solicitud original.

45º.- A fojas 120, rola oficio de respuesta respecto de Oficio N° 965, informando que los videos no existen, en razón de que si no existen eventos extraordinarios las mismas se reutilizan en el plazo de una semana.

46º.- A fojas 121 y 122, consta escrito que solicita se tenga presente ciertas cuestiones, presentado por la parte de Héctor Flores Illanes.

47º.- A fojas 123, rola escrito solicitando copias simples.

48º.-Se trajeron los autos para fallar.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESPECTO DE LA TACHA

1º.- Que, el demandado a fojas 108, tachó al testigo del actor, don José Román Basoalto, por la causal del artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, fundado en que dicho tercero al tenor de sus declaraciones, tiene un interés en el pleito y en el resultado del mismo respecto de la parte que lo presenta y el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, al señalar tiene una amistad con la parte que lo presenta desde hace 8 años, dando cuenta que existe una relación personal que determina la falta de imparcialidad.

2º.- Que, la demandante, evacuando el traslado de la tacha, solicita el rechazo de las tachas efectuadas por Supermercados Tottus S.A. y se tenga por rendida la prueba testimonial, en razón de que el Tribunal debe apreciar la prueba testimonial de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que deberá fundamentar su decisión en las máximas de la experiencia expresando las razones jurídicas y lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud le asigne valor.



respuesta del testigo “que el Tribunal determine la verdad de lo estamos planteando”, a juicio de esta sentenciadora no infiere que el deponente carezca de la imparcialidad suficiente al prestar declaración.

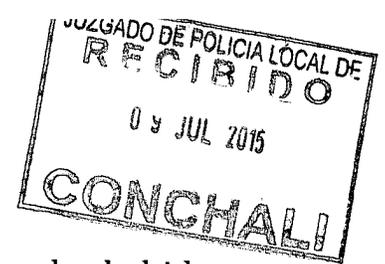
4°.- Que, respecto de la tacha sostenida en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, debemos tener presente lo establecido en el artículo 14 de la Ley 18.287, en relación a que la apreciación de la prueba y demás antecedentes que se agreguen al juicio, se efectúa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, razón por la que la declaración efectuada por el testigo es veraz y verosímil, por lo que el Tribunal rechazará la tacha interpuesta, ya que las reglas de la sana crítica importan una valorización de las probanzas de acuerdo a las razones jurídicas, a las simplemente lógicas, científicas, técnicas o de la experiencia y ellas no se relacionan en caso alguno con las reglas de ponderación de la prueba del Código de Procedimiento Civil.

II.- RESOLUCION ASPECTO INFRACCIONAL.

1. Que, los autos se iniciaron por querrela infraccional y demanda civil interpuesta por don HÉCTOR AGUSTÍN FLORES ILLANES, carpintero, cédula nacional de identidad N° 12.735.358-1, domiciliado en Pasaje Angelmó N° 5332, comuna de Conchalí, en contra de Hipermercados Tottus S.A., RUT 78.627.210-6, representada por don PEDRO COLOMBO MACIEL y PEDRO ZÁRATE PIZARRO.

2. Que, la infracción se hace consistir en que la querrelada y demandada civil 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, en su escrito de contestación la denunciada y demandada civil contravirtió el hecho de que el robo del vehículo se haya producido



inexistencia de la responsabilidad infraccional, ya que no ha habido un actuar negligente.

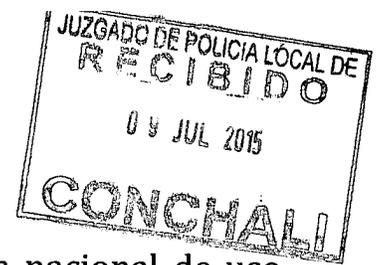
4. Que, el hecho controvertido en la causa, lo constituye la sustracción del vehículo del querellante y demandante civil desde el estacionamiento del Supermercados Tottus, ubicado en Pedro Fontova y la responsabilidad de la denunciada.
5. Que, las partes rindieron prueba testimonial, consistente en las declaraciones de don Julio Elías Conejeros Poblete y de don José Hernán Román Basoalto, de ellas se ha probado fehacientemente que el día 26 de Enero del año 2014 don Héctor Agustín Flores Illanes, concurrió al Supermercado Tottus ubicado en Pedro Fontova, dejado estacionado su automóvil Nissan Sentra 1.6 en el subterráneo del Supermercados y al regresar, luego de haber efectuado las compras respectivas, se dirigió al estacionamiento percatándose, debido a la presencia de Carabineros de Chile en el lugar, quienes le informaron del hecho, de que el automóvil había sido sustraído por desconocidos, efectuando el reclamo a personal de guardia del establecimiento, procediendo posteriormente a dejar estampado reclamo en el libro existente para el efecto en dependencias del local señalado. Lo anterior, provocó diversas problemáticas al actor, lo que no resulta contrario a las normas de la lógica y la experiencia, toda vez que, al enfrentarse a la pérdida de su vehículo y medio de transporte, provoca en cualquier ser humano angustia y nerviosismo.
6. 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 la denunciada, 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 que nacen

estacionamientos del Hipermercado Tottus SA., ubicado en Pedro Fontova 5810, comuna de Conchalí.

7. Que, es pertinente agregar por parte de este Tribunal, que los estacionamientos para vehículos forman parte de la infraestructura de la del Hipermercado Tottus SA., ubicado en Pedro Fontova 5810, comuna de Conchal, 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.

8. 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.



10. Por su parte, si el estacionamiento fuera un bien nacional de uso público, 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.

11. Así las cosas, para esta sentenciadora, 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 2º 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 del acto jurídico base, oneroso, producido entre éste y el proveedor, correspondiendo su conocimiento a los juzgados de policía local."*

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

13. Que, las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de orden público económico, y por tanto garantes y



señalada, razón por la que será sancionada de acuerdo al artículo 24 del mismo cuerpo legal.

15. 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”.

III.- RESOLUCION ASPECTO CIVIL.

1) Que por los mismos hechos se dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios.

2) Que la parte demandante, demanda las siguientes sumas:

1.- \$ 2.500.000, por concepto de daño emergente;

2.- \$2.500.000, por concepto de daño moral.

Las cifras demandadas arrojan un total de \$5.000.000, más reajustes, intereses y las costas.

3) La parte demandante civil y querellante de HÉCTOR AGUSTÍN FLORES ILLANES acompañó los siguientes documentos, todos destinados a acreditar los daños y su monto:

1.- Formulario de Comentarios de Clientes N° 0021290, efectuado por don Héctor Agustín Flores Illanes.

2.- Copia de boleta electrónica N° 81905315, de fecha 26 de enero de 2014, emitido por Hipermercados Tottus S.A. por la suma de \$ 6.313.

3.- Copia de comprobante de recepción de denuncia efectuada con fecha 28 de enero de 2014, en la Fiscalía Local Centro Norte, N° de parte 312, Rol Único de Causa N° 1400102498-2.

4.- Copia de Certificado de Inscripción y Anotaciones vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil e Identificación del vehículo placa patente RC-8871.

5.- Copia de Certificado de Inscripción del vehículo placa patente RC-

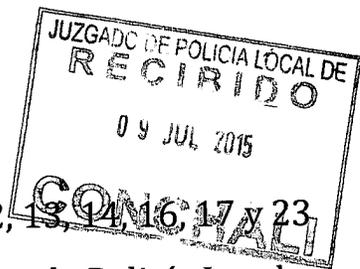


- 8.- Copias de formularios de permisos N° 004239, 005586, 004220, 004224 y 004238, de la empresa PERI al señor Héctor Agustín Flores Illanes.
- 9.- Copia de liquidación de remuneraciones del mes de febrero de 2014 del señor Héctor Agustín Flores Illanes.
- 10.- Copia de boleta de autopista y de adenda de contrato de arrendamiento de televía del vehículo placa patente RC-8871.
- 11.- Copia de acta de devolución de televía efectuado por don Héctor Agustín Flores Illanes.
- 12.- Copia de boletas por fotografías y recargas de tarjetas Bip.
- 13.- Copia de acta N° 02255, donde se adjuntan copia de antecedentes a Caso ID N° 7403386 ante el Servicio Nacional del Consumidor.
- 4) Esta sentenciadora realizará un análisis de cada una de los documentos acompañados por el demandante civil con el objeto de acreditar tanto el daño, en sus distintas especies, como su cuantía y cada una de las objeciones.
- 5) Que, en la oportunidad legal se rindió prueba por parte de la demandante civil de autos, para acreditar efectivamente el acto de consumo boleta que rola en autos, por lo que se da por acreditada debidamente el haber adquirido productos dentro del recinto comercial, por lo que pudo acreditar debidamente su calidad de consumidor, por tanto el demandante civil, tiene legitimación activa para actuar en autos.
- 6) Que el Tribunal estima que los daños fueron acreditados parcialmente y en ningún caso, se han acreditado los montos demandados, por lo que se procederá a hacer un análisis de cada uno de los conceptos y montos demandados, tomando en consideración el análisis realizado de la prueba documental rendida.
- 7) Por concepto de daño emergente, se demanda la suma de \$2.500.000.



que equivale a la suma de \$ 440.000 (cuatrocientos cuarenta mil pesos), que incluye todos los gastos.

8) Con relación al daño moral, deducido por la demandante con ocasión de la sustracción de su vehículo, y que asciende a \$500.000. Que el daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un robo, en las condiciones de autos y el consecuente daño, en el caso de autos, daño en su automóvil y el sufrimiento que ello representó, además de todos los trámites que hubo de realizar producto del robo del auto desde un lugar supuestamente seguro, lo anterior, el sufrimiento, no requiere de prueba, porque el robo está acreditado, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza, son obvias. Ahora bien, si su evaluación, se quiere apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, como por ejemplo, que la consecuencia psíquica que conllevó el robo, es tal que lo inhabilitó para, por ejemplo salir a la calle o ir a comprar a este u otro supermercado, lo que en el hecho no ha sucedido, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales o normales que padece un ser humano en estas condiciones. El robo, sin lugar a dudas ha producido una angustia que si bien no puede ser reemplazada por una suma de dinero, debe prudencialmente regularse y fijarse en la misma. Esto se obtiene indudablemente de las pruebas consideradas por esta jueza, al establecer las infracciones y del razonamiento lógico básico que surge de la representación de haber sido víctima de un robo en un estacionamiento de un supermercado, el que necesariamente debe ser indemnizado porque el artículo 2314 del Código Civil no distingue clases o tipo de daños; de manera que se evalúan los efectos del impacto, en el sentido



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:

1. Que, se rechaza la tacha interpuesta por la denunciada y demanda civil.
2. Que, se acoge la denuncia de fojas 28 y siguientes y fojas 78 y siguientes y se condena a la denunciada **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, rol único tributario N° 78.627.210-6, representada legalmente por PEDRO COLOMBO MACIEL y PEDRO ZÁRATE 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.
3. Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 28 y siguientes, y se condena al demandado **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, rol único tributario N° 78.627.210-6, representada legalmente por PEDRO COLOMBO MACIEL, a pagar a don **HÉCTOR AGUSTÍN FLORES ILLANES**, la suma de \$ 440.000, por concepto de daño emergente y la



suma de \$ 500.000 a título de daño moral. Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores en juego, la suma precedentemente regulada, deberá ser pagada con reajustes e intereses legales. El reajuste referido se calculará de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) fijado en el mes anterior a la fecha de notificación de la demanda y el que exista en el mes anterior al pago efectivo de la deuda y, los intereses: desde que la deudora se constituya en mora y sobre el capital reajustado, con costas.

Anótese rol 39.091/A-ec

Notifíquese personalmente o por cédula.

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