

Santiago, veintiséis de enero de dos mil dieciséis.

Vistos y teniendo presente que:

1º) Que a fs. 7 de estos antecedentes compareció el abogado don Sebastián Mardones Zúñiga, en representación de Hipermercados Tottus S.A., interponiendo recurso de queja en contra de las integrantes de la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel, por las faltas y abusos graves en que habrían incurrido en la dictación de la resolución de 18 de diciembre del año 2015 que revocó el fallo de primer grado pronunciado por el Juzgado de Policía Local de Puente Alto y, en su lugar, declaró que se acoge la denuncia infraccional interpuesta por doña Laura Isabel Hidalgo Retamal y se condena a Hipermercado Tottus S.A. a pagar una multa de 20 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3º letra d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y, además, se acoge la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por la misma denunciante y se condena a la demandada a pagar por concepto de daño emergente la suma de un millón ochocientos mil pesos.

2º) Que en el recurso, las faltas o abusos que se denuncian, se hacen consistir, primero, en que la parte denunciante y demandante se conformó con el fallo de primera instancia y no presentó recurso de apelación ni se hizo parte en segunda instancia; segundo, que el Sernac apeló sólo respecto del aspecto infraccional del fallo de primer grado, no obstante lo cual los jueces cuestionados revocan la sentencia no sólo en ese aspecto sino también en el civil; y, tercero, alega una falta de apreciación de los hechos que se manifiesta en una infracción al artículo 14 de la Ley N° 18.287, porque no existe en el proceso prueba que permitiera establecer el valor que se otorga por daño emergente, el cual no podía regularse prudencialmente como lo hacen los recurridos.

Al concluir pide se deje sin efecto la resolución objetada, y se proceda a confirmar la sentencia de primer grado.

3°) Que a fs. 25, los jueces recurridos informan el recurso de queja interpuesto, manifestando que, por las razones que desarrollan, no han incurrido en falta ni abuso en la sentencia cuestionada.

4°) Que respecto de la primera falta o abuso acusada, a fs. 37 el Sernac se hizo parte en la causa sustanciada ante el Juzgado de Policía Local, lo que dicho tribunal tuvo presente a fs. 40 y no fue impugnado a la sazón por la quejosa. Es más, en el comparendo de estilo cuya acta se lee a fs. 65, el apoderado del Sernac ratificó la presentación en que se hizo parte y pidió la condena en multa de la quejosa, ante lo cual el representante de esta última pidió que sólo se le tuviera como parte al Sernac sin considerar su solicitud en el ámbito infraccional, lo cual fue desestimado por el Tribunal.

De esa forma, y sin perjuicio de lo que luego se dirá, de conformidad al artículo 58, inciso 2°, letra g) de la Ley N° 19.496, el Sernac se hizo parte en el procedimiento en examen, encontrándose legitimado por tanto para apelar de la decisión del a quo que absolvió en el aspecto infraccional. Por lo demás, de haber existido alguna falta o abuso en este punto -que no lo hay-, ella se habría cometido en las resoluciones ya mencionadas que tuvieron como parte al Sernac y no en la sentencia definitiva de segunda instancia dictada por los jueces recurridos.

5°) Que en lo concerniente a la segunda falta o abuso denunciado, no ha sido controvertido en autos que la demandante no apeló de la decisión del juez de primer grado de desestimar su acción, ni tampoco ha sido discutido que el Sernac en su apelación sólo pidió que se condene a la denunciada al máximo de las multas estipuladas en la Ley N° 19.496, sin solicitar que se modificara lo decidido en la esfera civil.

6°) Que, si bien el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 dispone que respecto de los procedimientos que prevé, en lo no contemplado en su párrafo I del título IV, se estará a lo dispuesto en la Ley N° 18.287, la que en su artículo 35 prescribe que *"El Tribunal de alzada podrá pronunciarse sobre cualquier decisión de la sentencia de primera instancia, aunque en el recurso no se hubiere solicitado su revisión"*, tales disposiciones deben interpretarse conjuntamente con las demás de la Ley N° 19.496, las que sólo permiten al Sernac accionar directamente para la reparación de los perjuicios causados a los consumidores en el Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores del párrafo 2 del título IV de la citada ley, y no en un procedimiento como el que se estudia, donde el Sernac sólo se hizo parte de conformidad a la letra g) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

De esa manera, en procedimientos como el de autos, la ley de la especialidad ha entregado al propio consumidor afectado la iniciativa para accionar civilmente y para impugnar la decisión que no acoja su acción, cuestión que lo obrado en el proceso por el Sernac viene a confirmar, pues el apoderado de este organismo, en la audiencia de estilo de fs. 65, y en su apelación contenida en el tercer otrosí de fs. 114, sólo pidió la condena en multa de la denunciada y, no así al pago de los perjuicios irrogados a la consumidora que demandó.

7°) Que, de ese modo, la aplicación que hacen las juezas recurridas del artículo 35 de la Ley N° 18.287, importa en los hechos, ampliar las facultades establecidas en la ley al Sernac, permitiéndole por esa vía continuar o promover una acción indemnizatoria que sólo compete ejercer a la consumidora afectada, la que en el caso sub lite se conformó con lo decidido por el juez de primer grado.

8°) Que todo lo anterior evidencia que los recurridos han cometido una falta o abuso grave en los términos del artículo 545 del Código

Orgánico de Tribunales al revocar la sentencia en alzada en su parte civil, falta que debe ser enmendada por esta Corte acogiendo el recurso de queja interpuesto.

9°) Que en lo atinente a la tercera falta o abuso en que se funda la queja interpuesta, atendido lo antes declarado y lo que se resolverá, no resulta necesario abocarse al estudio de la misma.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales y Auto Acordado de seis de noviembre de mil novecientos setenta y dos y sus modificaciones, que reglamenta la materia, **se acoge parcialmente** el recurso de queja formalizado a fs. 7 y ss. y, consecuencialmente, se deja sin efecto la resolución de dieciocho de diciembre de dos mil quince, correspondiente al Ingreso N° 1822-2015 de la Corte de Apelaciones de San Miguel en lo resolutivo II que acogió la demanda civil deducida por doña Laura Hidalgo Retamal y, en su lugar, se decide que se confirma en dicha parte el fallo apelado de catorce de agosto del año pasado, escrito a fojas 106 del expediente principal.

No se remiten los antecedentes al Tribunal Pleno, por estimar que no existe mérito suficiente para ello.

Se previene que el Ministro Sr. Juica fue de parecer de enviar al tribunal pleno lo decidido como lo ordena el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, por ser esta materia de su exclusiva competencia.

Comuníquese por la vía más expedita esta resolución a la Corte de Apelaciones de San Miguel y al Juzgado de Policía Local de Puente Alto; sin perjuicio, agréguese copia autorizada de esta resolución a los antecedentes traídos a la vista.

Regístrese, devuélvase y, hecho, archívese.

Rol N° 37.646-15

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C., Lamberto Cisternas R., y Jorge Dahm O.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a veintiséis de enero de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Certifico que se anotó y alegó revocando el postulante Matías Rubilar. San Miguel, 18 de diciembre de 2015.

San Miguel, dieciocho de diciembre de dos mil quince.

Al escrito de fojas 132: Téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Se reproduce la sentencia en alzada previa eliminación de sus motivos tercero y cuarto.

Primero: Que en la especie, con la testimonial rendida a foja 66, en relación con el parte denuncia de fojas 8, ha quedado establecido que la afectada dejó el vehículo en el estacionamiento del supermercado denunciado, con el objeto de adquirir diversos productos, efectuando un acto de consumo lo que se refleja en la boleta que rola a fojas 59 y que da cuenta de la compra efectuada el día de los hechos, antecedentes que apreciados de conformidad con las reglas de la sana crítica, son suficientes para dar por establecido que el querellante efectuó un acto de consumo en el supermercado denunciado y que mientras lo realizaba su vehículo fue sustraído desde el estacionamiento, que dicho establecimiento proporciona a sus clientes, motivo por el cual detenta la calidad de proveedor.

Segundo: Que atendido lo anterior, es posible concluir que el supermercado aparece actuando con negligencia en la entrega de su servicio, al desligarse de toda responsabilidad en el robo del vehículo de que fue víctima el denunciante, infringiendo lo dispuesto en los artículos 12, 16 y 23 de la Ley del Consumidor, ya que la entrega del servicio del estacionamiento, aunque sea gratuito, conlleva necesariamente la obligación de otorgar seguridad.

Tercero: Que de lo señalado, se ha podido establecer que existió la infracción denunciada y que la parte demandada actuó con negligencia, al no cumplir en forma eficiente con el servicio que debía prestar al consumidor, quien a consecuencia de ello sufrió un daño que le es imputable a la demandada, por lo que corresponde acoger la querella infraccional.

Cuarto: Que en lo relativo a la demanda de indemnización de perjuicio deducida por la consumidora, el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 establece que es un derecho del consumidor, la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Quinto: Que en lo referente al daño emergente, la demanda será acogida en dicho ítem, cuyo monto se establecerá prudencialmente en lo resolutivo de esta sentencia, sin reajustes ni intereses, por no haber sido demandados, teniendo en

consideración el año de fabricación del vehículo, el valor comercial del mismo, según consta en documento que rola a fojas 7, 18 y 58.

Sexto: Que respecto del daño moral demandado en autos, éste será rechazado por no haberse rendido en autos prueba alguna, tendiente a acreditarlo.

Por estas consideraciones y citas legales, y atendido también lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 23 y 24 de la Ley N° 19.496, se declara que **SE REVOCA** la sentencia apelada de catorce de agosto del año en curso, escrita de fojas 106 y siguientes, por la que se rechaza la denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicio deducida a 25, **y en su lugar, se declara:**

I.- Que se acoge dicha denuncia interpuesta por doña Laura Isabel Hidalgo Retamal y se condena a Hipermercado Tottus S.A. a pagar una multa de 20 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

II.- Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por doña Laura Isabel Hidalgo Retamal, y se condena al demandado a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$1.800.000 (un millón ochocientos mil pesos).

Regístrese y devuélvase.

Rol 1922-2015 - CIV.

Pronunciada por las Ministras de la Cuarta Sala Sra. María Soledad Espina Otero, Sra. Adriana Sottovia Gimenez y Sra. Ana María Arratia Valdebenito.

San Miguel, dieciocho de diciembre de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.

puente Alto, catorce de agosto de dos mil quince.

106/000000 2015

A fojas 25 LAURA ISABEL HIDALGO RETAMAL, dueña de casa, cédula de identidad 13.897.331-K, domiciliada en Los Prunos 2416, Villa La Foresta, comuna de Puente Alto, formuló una denuncia, la que ratificó en su comparecencia de fojas 30, en contra de la sociedad HIPERMERCADO TOTTUS S.A., representada por Pedro Colombo Maciel, ingeniero y Pedro Zárate Pizarro, ingeniero comercial, todos domiciliados en Nataniel Cox 620, comuna de Santiago, conforme consta del poder agregado a fojas 31 y siguientes de autos. Funda su denuncia en que con fecha 26 de Julio de 2014, aproximadamente a las 20:40 horas, concurrió al establecimiento comercial mencionado, ubicado en Avenida Concha y Toro 1477, de esta comuna, a efectuar algunas compras por lo que estacionó su vehículo patente RD-2759 en los estacionamientos del local. Agrega que una hora después regresó al estacionamiento pero no encontró el auto en el lugar en el que lo había dejado. Señala que dio cuenta del hecho a la jefa de los guardias del establecimiento quien tomó nota de lo ocurrido ingresando una denuncia en el sistema de control interno y llamó a Carabineros quienes llegaron horas más tarde y tomaron el procedimiento.

A fojas 26 LAURA ISABEL HIDALGO RETAMAL, fundada en los mismos hechos de la denuncia, interpuso demanda civil de indemnización por daños y perjuicios.

A fojas 34 comparece por escrito el apoderado de la sociedad denunciada HIPERMERCADO TOTTUS S.A., quien rinde declaración indagatoria señalando desconocer la efectividad de los hechos materia de la denuncia;

A fojas 37 y siguiente, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por el abogado Juan Carlos Luengo Pérez, ambos domiciliados para estos efectos en Teatinos 133, piso 2, comuna de Santiago, se hizo parte en estos autos;

A fojas 44 consta el acta de notificación de la denuncia y demanda de fojas 25 y siguientes, al representante de la sociedad denunciada y demandada;

A fojas 65 y siguientes se llevó a efecto el comparendo de estilo.

A fojas 72 se encuentra agregada carta de la Fiscalía Local de Puente Alto comunicando a la denunciante del archivo provisional de la denuncia por el delito de robo;

A fojas 76 el apoderado de la parte denunciada informa que no mantiene grabaciones de los hechos denunciados;

A fojas 87 se encuentra agregada acta levantada de la diligencia de exhibición del video acompañado por la parte denunciante;

207/ciento setenta

A fojas 92 y siguientes la apoderada del Servicio Nacional del Consumidor solicita tener presente una serie de consideraciones al resolver;

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En aspecto infraccional:

Primero: Que a fojas 25 LAURA ISABEL HIDALGO RETAMAL formuló una denuncia, la que ratificó en su comparecencia de fojas 30, en contra de la sociedad HIPERMERCADO TOTTUS S.A. Funda su denuncia en que con fecha 26 de julio de 2014, aproximadamente a las 20:40 horas, concurrió al establecimiento comercial ubicado en Avenida Concha y Toro 1477, de esta comuna, a efectuar algunas compras por lo que estacionó su vehículo patente RD-2759, en los estacionamientos del local. Agrega que una hora después regresó al estacionamiento pero no encontró el auto en el lugar en el que lo había dejado. Señala que dio cuenta del hecho a la jefa de los guardias del establecimiento quien tomó nota de lo ocurrido ingresando una denuncia en el sistema de control interno y llamó a Carabineros quienes llegaron horas más tarde y tomaron el procedimiento;

Segundo: Que la sociedad denunciada comparece por escrito a fojas 34 de autos, señalando desconocer la efectividad de los hechos materia de la denuncia. Posteriormente y durante el comparendo de estilo, contesta la denuncia de autos indicando, entre otros argumentos, que rechaza categóricamente la denuncia toda vez que no es posible para su representada determinar la efectividad de que se haya dejado estacionado el vehículo a la hora y en el lugar que el actor afirma y que tampoco es posible determinar que efectivamente haya sufrido el robo de su automóvil;

Tercero: Que la denunciante, correspondiéndole, no acreditó en el proceso la efectividad de los hechos materia de la acción, toda vez que la prueba rendida no permite al sentenciador dar por acreditado el hecho del robo o sustracción del vehículo desde los estacionamientos del establecimiento comercial denunciado, resultando insuficiente para dar por acreditado el hecho la denuncia formulada ante Carabineros y que fue puesta en conocimiento de la Fiscalía Local de Puente Alto. A mayor abundamiento, en la carta de fojas 72 acompañada por la misma denunciante, emanada de la Fiscalía Local de Puente Alto y en la que se informa del archivo provisional de la denuncia por robo en bienes nacionales de uso público, rol único de causa 1400732070-2, se afirma expresamente que no es posible por ahora seguir realizando otras actividades que "permitan acreditar el delito e identificar a los responsables". En consecuencia, no habiéndose rendido en autos prueba alguna que permita tener por acreditado el hecho del

relato oral

robo o sustracción del vehículo desde el recinto del estacionamiento del establecimiento comercial denunciado, no pueden darse por ciertos los hechos en que se funda la acción de la denunciante, por lo que no resulta procedente acoger la denuncia referida en el considerando primero de esta sentencia;

b) En el aspecto civil:

Cuarto: Que no habiéndose acreditado la comisión de infracciones susceptibles de ser consideradas como causa de eventuales perjuicios sufridos por Laura Isabel Hidalgo Retamal, tampoco corresponde acoger la demanda civil interpuesta en contra de la sociedad Supermercados Tottus S.A., fundada en los hechos de la denuncia.

Y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

- a) Que no ha lugar a la denuncia de fojas 25; y
- b) Que no ha lugar a la demanda de fojas 26, sin costas.

REGISTRESE.

Notifíquese por carta certificada y ARCHÍVESE en su oportunidad.

Ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor.

Dictada por doña Ximena Hormazábal González, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto

