

San Bernardo, siete de julio de dos mil catorce.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 10, doña Claudia Bugueño Donoso, empleada, cédula de identidad n° 10.244.251-2, domiciliada en Valle El Sol n° 1.972, comuna de San Bernardo, interpone querrela infraccional en contra de Supermercado Jumbo S. A. representado por su administrador de local O jefe de oficina, cuyo nombre ignora, ambos domiciliados en avenida Diego Portales n° 3.698, comuna de San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n° 19.496, la que solicita sea acogida, con costas. En el primer otrosí de esta presentación, la denunciante deduce en contra del proveedor antes citado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$1.979.793, por concepto de daño emergente, \$735.000, por concepto de depreciación y \$5.000.000, por concepto de daño moral, o las sumas que se estime conforme a derecho, más reajustes e intereses, que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fojas 18, rola acta de notificación de la querrela y demanda de autos a Supermercado Jumbo S. A.

A fojas 20, doña Mabel Mella Bucarey, abogada, en representación de la parte querellante y demandante, modificó las acciones interpuestas en la causa, señalando que estas se dirigen en contra de Cencosud Retail S. A. representada por su jefe de local y no en contra de Jumbo S. A.

A fojas 30, rola acta de notificación de la querrela y demanda de autos y su modificación a Cencosud retail S. A.



A fojas 74 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Claudia Bugueño Donoso, querellante y demandante, con su apoderado Jaime Valenzuela Rodríguez y de don Rodrigo Trucco Fuenzalida, apoderado de la querellada y demandada Cencosud Retail S. A. En esta oportunidad la parte querellada contestó las acciones interpuestas en su contra, mediante presentación que se agregó como parte de la misma a fojas 43, ambas partes rindieron prueba documental y la querellante rindió además prueba testimonial, no se produjo conciliación.

A fojas 74, durante el desarrollo de la audiencia de estilo, la parte de Cencosud Retail S. A. tachó a la testigo de la contraria Cecilia Araya Olivos, por la causal contemplada en el Art. 358 n° 6 del Código de Procedimiento Civil, al manifestar tener el interés que el juicio sea resuelto a favor de la parte que la propone.

A fojas 75, durante el desarrollo de la audiencia de estilo, la parte querellada objetó un set de fotografías aportadas como prueba documental por la parte contraria, por carecer de fecha y por cuanto no se pueden distinguir las fotografías tomadas antes del supuesto robo, de las tomadas con posterioridad.

A fojas 76 vuelta, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1°) Que, a fojas 74, durante el desarrollo de la audiencia de estilo, la parte de Cencosud Retail S. A. tachó a la testigo de la contraria Cecilia Araya

Olivos, por la causal contemplada en el Art. 358 n° 6 del Código de Procedimiento Civil, al manifestar tener el interés que el juicio sea resuelto a favor de la parte que la propone;



2°) Que, en efecto, al contestar las preguntas de tacha, la testigo manifestó tener interés en que a la demandante le sean cancelados los gastos del auto, molestias y costos morales, respuesta con la cual, a juicio de esta sentenciadora, manifestó carecer de la imparcialidad necesaria para declarar en la causa. Por lo antes dicho, en definitiva, corresponderá acoger la tacha deducida en su contra;

3°) Que, a fojas 75, durante el desarrollo de la audiencia de estilo, la parte querellada objetó un set de fotografías aportadas como prueba documental por la parte contraria, por carecer de fecha y por cuanto no se pueden distinguir las fotografías tomadas antes del supuesto robo, de las tomadas con posterioridad;

4°) Que, resultando efectivos los fundamentos de la objeción documental precedente y no encontrándose las fotografías debidamente autenticadas por un ministro de fe, en definitiva corresponderá que ésta sea acogida, sin perjuicio de la facultad de esta sentenciadora para apreciar la totalidad de las pruebas aportadas por las partes, de conformidad a las reglas de la sana crítica;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

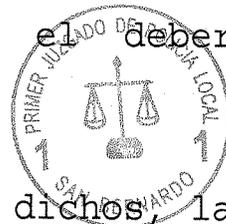
5°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Cencosud Retail S. A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

6°) Que, fundando sus acciones la querellante expresa en lo principal de fojas 10, que el domingo 22 de septiembre de 2013, a las 20,20 hrs., concurrió

hasta el supermercado Jumbo de Avenida Portales, dejando su vehículo marca Toyota, modelo Yaris, color blanco, patente CDJK-38, estacionado en las dependencias de dicho establecimiento. Luego de efectuar unas compras retornó al vehículo percatándose que este no se encontraba donde lo había dejado y había sido robado. Ocurridos los hechos, Carabineros procedió a tomar su denuncia, ningún administrativo se presentó a darle una explicación y sólo se acercó un guardia de seguridad señalando lamentar lo ocurrido. Agrega que después de una semana el vehículo fue encontrado en muy mal estado en su interior, sustrayéndole parte de su equipamiento junto con otras pertenencias personales;

7°) Que, contestando la querrela, Cencosud Retail S. A., en presentación agregada en fojas 43, como parte de la audiencia de estilo, solicitó que ésta fuese rechazada en todas sus partes, con expresa condena en costas. En primer lugar, la querellada argumenta que no le consta que la denunciante y demandante haya ingresado efectivamente en el vehículo que indica al establecimiento comercial de su propiedad, el día 22 de septiembre de 2013. En segundo término, expresa que lo dispuesto por la ley del consumidor, en relación al derecho de estos a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, Art. 3° letra d) de la ley citada, sólo se refiere a que el bien o servicio mismo, que se vende o presta, no represente riesgos para la salud del consumidor o para el medio ambiente, citando al efecto la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago en recurso rol n° 548-2010. En relación a la infracción del Art. 23 de la ley del ramo, señala que no existe en el proceso medio probatorio alguno que permita atribuirle un descuido, omisión o falta de aplicación en funciones que le son propias, cual es la venta de bienes de consumo- Agrega que los estacionamientos anexos al establecimiento de su propiedad, efectivamente cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y el público que concurre, siendo incluso más eficientes que lo que el legislador le impone, no debiéndosele exigírsele

una acción más eficaz que la del propio Estado en dichas materias y que el eventual delito descrito por la actora, se habría cometido por personas respecto de las que no tiene responsabilidad legal alguna, no correspondiendo atribuir a un particular el deber estatal de dar seguridad a la población;



8°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos, la querellante acompañó en el proceso los siguientes antecedentes; **a)** En fojas 04, copia de la denuncia policial ingresada en la Fiscalía local de San Bernardo, en relación a los hechos de autos. **b)** En fojas 55, copia de un formulario denominado "comparte tu opinión acerca de nosotros" en el que la querellante el día de los hechos, da cuenta al servicio al cliente del supermercado Jumbo, del hecho de haber sido víctima del robo de su vehículo. **c)** En fojas 56, copia de una boleta de compra, emitida por el supermercado Jumbo el día 22 de Septiembre de 2013, a las 20,53 hrs. **e)** En fojas 02, copia de la respuesta entregada por la denunciada, en relación al reclamo deducido ante el Sernac por los hechos de autos. **f)** En fojas 58 a 68, la impresión de 22 fotografías, en las que se podría apreciar el estado en que fue recuperado el vehículo sustraído. **g)** En fojas 52, la copia de una boleta, emitida el servicio de Grúas Solovera, de fecha 29 de septiembre de 2013, por el traslado del vehículo sustraído desde el lugar donde fue ubicado hasta la Tenencia José Santos Ossa, se consigna que éste presenta la chapa de contacto reventada. **h)** En fojas 74, se aportó el testimonio de la testigo, Cecilia Ayala Olivos;

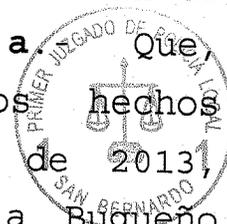
9°) Que, para acreditar sus descargos la parte querellada aportó al proceso, en fojas 32 a 42 bis, la prueba documental consistente en la copia de tres sentencias judiciales en que fue absuelta de las denuncias en situaciones similares a la de autos;

10°) Que, esta Sentenciadora en orden a establecer la existencia de alguna infracción a la ley de

protección del consumidor, tendrá por acreditadas en el proceso las siguientes circunstancias: a. Que, efectivamente, el día y hora de los hechos denunciados, esto es el 22 de Septiembre de 2013, entre las 20,30 y 20,53 hrs., doña Claudia Bugueño Donoso, concurrió hasta el supermercado Jumbo de propiedad de Cencosud S.A., ubicado en la Avenida Diego Portales n° 3.698, en esta comuna, para efectuar unas compras, procediendo a estacionar el vehículo en que se transportaba en el estacionamiento disponible para los clientes para este efecto. Dicha circunstancia se encuentra acreditada en autos mediante la boleta de compra agregadas en fojas 56, la carta respuesta entregada por la denunciada ante el reclamo interpuesto en el Sernac, agregada en fojas 02, el reclamo interpuesto por la querellante, inmediatamente después de ocurrido el robo, en la oficina de atención al cliente de supermercado, documento agregado en fojas 55 y la copia del parte policial, agregada en fojas 04.

b.- Que, al volver hasta su vehículo para retirarse del recinto, la denunciante se percató que éste había sido sustraído. Circunstancia que fue acreditada en autos mediante la copia del parte policial antes mencionada, la declaración, en fojas 75 de la testigo Cecilia Ayala Olivos, quien declara haber visto a la querellante después de ocurridos los hechos, a la salida del supermercado, apreciando que lloraba y decía que le habían robado su auto y la copia de la boleta de la grúa, que agregada en fojas 52, el día 29 de Septiembre de 2013, se hizo cargo del traslado del vehículo desde el lugar donde fue encontrado, hasta una unidad de Carabineros, documento que da cuenta que la chapa de contacto del auto se encontraba reventada.

c.- Que, a partir de la respuesta entregada por la denunciada al Sernac en relación con los hechos de autos, la cual se agregó en fojas 02, la proveedora reconoce contar en el lugar con un estacionamiento para sus clientes, deslindando tener responsabilidad en lo acontecido, toda vez que dichos recintos son de libre acceso, no controlándose su ingreso y salida, agregando que la vigilancia que se realiza por personal



de seguridad privada es esencialmente preventiva
disuasiva;



11°) Que, a juicio de esta Sentenciadora, en la especie y como ha sostenido en reiterados fallos anteriores, en la especie existiría una relación de consumo que debe estar sujeta en cuanto a sus derechos y obligaciones a lo establecido por la ley de protección a los derechos del consumidor. En efecto, a partir de la definición de lo que la ley entiende como acto jurídico oneroso, esto es aquel que es de utilidad para ambas partes, en la relación existente entre las partes existiría un vínculo cuya naturaleza jurídica podría asimilarse a la de un contrato de depósito. En esta relación existe una oferta hecha a personas indeterminadas para que concurran a comprar a un establecimiento comercial, el cual cuenta con estacionamientos, y en ella el supermercado o depositario estaría obligado a custodiar y conservar los vehículos de sus clientes y a restituirlos en las mismas condiciones que ingresaron. Ahora bien, la circunstancia de no pagarse un precio o tarifa por el servicio de estacionamiento no desvirtúa el carácter oneroso de la relación y en consecuencia sujeta a las obligaciones que impone la ley de protección a los derechos del consumidor, dado que muchas prestaciones otorgadas por el supermercado y los establecimientos que lo integran tienen aparentemente carácter gratuito, como lo son por ejemplo, el uso de carros y bolsas, conformando conjuntamente con el servicio de estacionamiento una importante ventaja comparativa que este tipo de establecimientos ofrece a sus clientes para captar su preferencia. Así, resulta claro que, tras estas prestaciones, la denunciada tiene un móvil lucrativo, cual es elevar el nivel de sus ventas, en tanto el cliente o consumidor efectivamente recibe un beneficio o lucro de esta relación al recibir prestaciones aparentemente sin costo.

De esta forma además lo ha resuelto la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol 844-2011, confirmada por la Excelentísima Corte Suprema en causa ingreso n° 9.842-2011, en la que se declaró:



"SEGUNDO: Que, el Juez de Grado, ha rechazado las acciones citadas sobre la base de que los estacionamiento del Mall Alto Las Condes son de libre acceso al público de manera que no existe un control sobre ellos.

Concordante, es dable precisar que los estacionamientos para vehículos forman parte de la infraestructura del Mall Alto Las Condes, precisamente atento la actividad comercial que desarrolla a través de sus locatarios, como es el caso de Falabella.

TERCERO: Que, a saber, nuestra jurisprudencia ha concluido que los grandes establecimientos comerciales, cual es el caso de Cencosud, tienen la obligación legal de contar con estacionamientos y otros servicios complementarios al giro consecuencial, los cuales pasan a ser un factor muy esencial para que los consumidores concurren y, así, forman parte inseparable del acto de compra que se concreta entre ellos y el proveedor; lo anterior, sin perjuicio de precisar que el propio recurrido, el proveedor, ha adoptado las medidas de seguridad, léase cámaras de videos, precisamente para dar fiel cumplimiento a su obligación de seguridad y evitar daños a quienes concurren a sus recintos, incluso, se constata la sustracción por dicho implemento.

Lo anterior, concurre muy especialmente con los llamados estacionamientos gratuitos que tienen igual responsabilidad como en aquellos en que se cancela tarifa.



CUARTO: Que, consecucionalmente, aflora el artículo 23 de la ley del Consumidor anotada, en términos de la responsabilidad del Mall Alto Las Condes por la sustracción del vehículo estacionado por la consumidora que concurrió a adquirir productos en el establecimiento anotado. La deficiencia en la prestación del servicio resulta debidamente acreditada sobre la base de las evidencias que se hacen notar en el motivo primero precedente; más aún, el servicio de estacionamiento sin lugar a duda está dirigido al lucro de manera que provocar una suerte de exención de responsabilidad resulta inconcusa.

Consecucionalmente, dentro del Derecho del Consumidor, y en el ámbito de la aplicación de la ley N° 19.496, es dable esperar de los proveedores de servicios de estacionamientos gratuitos o remunerados, una función de garantía y seguridad para con el consumidor, no sólo de su persona, sino de sus bienes";

12°) Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, infringe los derechos del consumidor el proveedor que, actuando con negligencia en la prestación de un servicio, debido a sus deficiencias, le causa menoscabo. De esta forma, en el caso de autos la propia denunciada admite en su respuesta al Sernac que no mantiene un control para el acceso y salida de los vehículos y además, que no efectúa una vigilancia férrea de dicho recinto, consistiendo dicha carencia, precisamente en la falta de diligencia o culpa que se le imputa. Por otra parte, la privación del uso del automóvil y el estado en que éste fue ubicado, no dejan lugar a dudas en cuanto al menoscabo que experimentó la querellante a consecuencias de los hechos;

13°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos a los que, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se les atribuye el poder suficiente, esta Sentenciadora ha adquirido el convencimiento respecto a que en los hechos denunciados Cencosud Retail S. A., antes individualizada, en el supermercado Jumbo de su propiedad, actuó con negligencia en la prestación del servicio de estacionamiento otorgado a la querellante, complementario a la compraventa existente entre las partes, causándole evidente menoscabo debido a deficiencias en la calidad y seguridad del mismo, infringiendo a su respecto los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor. Por lo antes expuesto, en definitiva, será acogida la denuncia de lo principal de fojas 10 de autos;

C.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL

14°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 10, la cual rectificó en fojas 20, en cuanto al nombre de la sociedad propietaria del establecimiento, doña Claudia Bugueño Donoso, antes individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra Cencosud Retail S.A., antes mencionada, solicitando que, como consecuencia de la conducta infraccional denunciada y los perjuicios que esta le provocó, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúan en \$1.979.793, por concepto de daño emergente, \$735.000, por concepto de depreciación y \$5.000.000, por concepto de daño moral, o las sumas que se estime conforme a derecho, más reajustes e intereses, que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas;

15°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Cencosud Retail S. A. será condenada como autora de contravención los



\$1.400.000, que se descompone en \$900.000, por daño emergente y \$500.000 por concepto de daño moral, rechazándose en cuanto a la depreciación, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;



D.- Que las sumas antes indicadas, deberán reajustarse y devengarán intereses corrientes en la forma indicada en el considerando 19°) de este fallo;

E.- Que, se condena a Cencosud Retail S. A., antes individualizada, al pago de las costas de la causa;

Anótese, notifíquese, comuníquese al Sernac una vez ejecutoriado y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 347-1-2014.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 22 de Julio de 2014.

