

*Comunice y des*

**CAUSA ROL N° 55.706-2013 INFRACCION LEY DEL CONSUMIDOR**



**Machalí, a veintiséis de diciembre de dos mil catorce.-**

**Por entrada a despacho con esta fecha**

**VISTOS:**

A fojas 19 rola querella infraccional interpuesta por FELIPE IGNACIO PIZARRO GRANIFFO, cédula de identidad N° 8.911.859-K, medico veterinario, con domicilio en Inspiración del Poeta vista Al Valle 536 de Machalí, en contra del ESTABLECIMIENTO COMERCIAL CENTRO NUEVO S.A., representada para estos efectos por el Administrador del Local y Jefe de Oficina, don Eduardo Yunge por los siguientes hechos que expongo: El Jueves 11 de Octubre del año 2012, alrededor de las 19.30 horas, junto a Jessica Vásquez Nilo, en calidad de cliente habitual y permanente del centro comercial, a objeto de realizar compras en el supermercado emplazado en el lugar, Tottus, estacione mi vehículo jeep placa patente ZP-1051 en el estacionamiento privado del centro comercial antes individualizado, específicamente frente a la sucursal del Banco Santander Chile, que se emplaza en el lugar, tomando la precaución de cerrar adecuadamente mi vehículo con sistema de cierre chapas acorde con las medidas de seguridad y resguardo que se implementan cotidianamente para estos casos, a la luz que se trata de un emplazamiento privado contiguo al supermercado. En dicha ocasión, portaba en el asiento posterior derecho de mi vehículo, el equipo de rayos x portátil marca Soyee SY 31-100P, artefacto de mi propiedad y uso rutinario, atendido la naturaleza y expertiz de mi profesión, que además resulta clave para la adecuada atención a mi clientela desplegada en áreas rurales y perimetrales de la sexta región del país. Transcurrida una hora, retorno a mi vehículo antes singularizado y me percato que este se encontraba abierto mediante quebrantamiento de la chapa de la puerta delantera por la acción de delincuentes y que el equipo de rayos x antes singularizado había sido sustraído mediante dicha acción.

COPIA DEL ORIGINAL  
TENDIDA A LA VISTA  
MACHALÍ 11 de Diciembre 2014

La denuncia del hurto se realizó en Comisaría de Carabineros de Machalí, número parte 1390, de fecha viernes 12 de octubre 2012.-

En mérito de lo expuesto, ruego a SS. Tener por interpuesta esta querella infraccional en contra de ESTABLECIMIENTO COMERCIAL CENTRO NUEVO S.A., representada para estos efectos por el administrador del local y Jefe de Oficina don Eduardo Yunge C., solicita acogerla a tramitación y en definitiva condenarle al máximo de las multa señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

Además este proceso tiene por objeto conocer de la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor a saber

**INUTILIZADA**

53

*Acumulado y tres*



ESTABLECIMIENTO COMERCIAL CENTRO NUEVO S.A., representado para los efectos por el Jefe de oficina y administrativo, señalado anteriormente, solicita admitirla a tramitación y acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 22.295.500.- o la suma que SS., estime conforme derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas.

A fojas 23 se tuvo por interpuesta querrela infraccional y demanda civil.

A fojas 34 se llevó a efecto el comparendo decretado .

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

La parte querellante y demandante ratifica querrela, demanda civil y documentos.

La parte querellada y demandada contesta querrela y demanda civil.

La parte querellada y demandada no rinde prueba documental.

En este acto se suspende la audiencia.

A fojas 39 se continúa el comparendo de prueba.

La parte querellante y demandante presenta prueba testimonial.

La parte querellada y demandada no rinde testimonial.

La parte querellante y demandante de autos solicito se fije audiencia para que don Eduardo Yunge, se le cite a absolver posiciones.

El tribunal fijó la audiencia.

A fojas 47 se llevó a efecto la absolución de posiciones.

**CONSIDERANDO:**

**RESOLUCIÓN DE CUESTIÓN PREVIA.**

Que, a fojas 34 de autos se llevó a efecto la audiencia de estilo decretada por el tribunal, en donde el apoderado de la parte querellada y demandada contesta la querrela infraccional y demanda civil, oponiendo las excepciones de prescripción y falta de legitimidad activa respecto de su representado.

**EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN:** PRIMERO: Señala que a juicio del actor, el hecho objeto de la querrela y demanda ocurrió el día 11 de octubre de 2012 y la querrela infraccional con la demanda civil de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENDIDA A LA VISTA  
MACHALI, 13 JUNIO 2010

**INUTILIZADA**

54  
Circuito Cuatro  
SECRETARIA LOCAL  
MACHALI

indemnización de perjuicios fue notificada recién el 03 de junio de 2013, es decir, más de seis meses después de ocurridos los supuestos hechos, por lo que el plazo de prescripción se encuentra cumplido con creces. SEGUNDO: Que, el tribunal tuvo por interpuesta excepción de prescripción y confirió traslado a la contraria. TERCERO: Que, evacuado el traslado conferido, la parte querellante y demandante solicitó el rechazo de dicha excepción por que mediante denuncia ante Carabineros de Chile, de fecha 12 de octubre de 2012; y, el aviso del robo dado al administrador del local, se habría interrumpido la prescripción. CUARTO: Que don Felipe Ignacio Pizarro Graniffo, presentó querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, con fecha 20 de mayo de 2013 y los hechos ocurrieron el día 11 de octubre del año 2012. QUINTO: Que, la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios fue notificada con fecha 03 de junio de 2013. SEXTO: Que, entre la fecha de ocurrencia de los hechos y la fecha de notificación de la demanda han transcurrido mas de seis meses. SÉPTIMO: Que, la parte querrellada y demandada civil alega la prescripción de la acción. OCTAVO: Que, la parte querellante y demandante civil alega la interrupción de la prescripción pero no presenta prueba documental que de cuenta de sus dichos. NOVENO: Que, en mérito de los antecedentes y la prueba aportada por las partes en la audiencia correspondiente, el tribunal acogerá esta excepción, sin costas, y consecuentemente rechazará la denuncia infraccional y la demanda civil de autos, habida consideración de la prescripción acogida.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENDIENDO A LA VERDAD  
MACHALI, 13 JUNIO 2016

**En cuanto a la excepción de falta de legitimidad activa de su representado:** Señala; entre otras, que conforme a la ley del consumidor, el elemento básico para permitir estos procedimientos considera que debe existir entre las partes un acto jurídico oneroso, en el cual el consumidor puede utilizar o disfrutar bienes o servicios, no acompañando el querellante y demandante comprobante de un acto jurídico oneroso que lo vincule con comercial Centro Nuevo S.A. Esta excepción también será acogida por el tribunal, por estimar que no existen elementos que permitan vincular, mediante la existencia de boletas de servicio a la querellante como consumidora, con la denunciada como proveedora, respecto de la prestación del servicio de estacionamiento.

Por las consideraciones hechas, disposiciones legales citadas y visto además lo dispuesto en las Leyes 18.287, 15.231 y 19.496, SE RECHAZA la querrela infraccional y demanda civil interpuesta por don Felipe Ignacio Pizarro Graniffo,

**INUTILIZADA**

55  
Arce y Arce

en contra del establecimiento comercial Centro Nuevo S.A., sin costas por haber tenido motivos plausibles para litigar.



Notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.

**SENTENCIA DICTADA POR EL JUEZ (S), MARIO ANDRÉS VELÁSQUEZ  
PROTOPSALTIS. AUTORIZA, MARIA NELLY ARCE CORVALAN,  
SECRETARIA (S).**

COPIA ORIGINAL  
ENTREGADA A LA VENTAJA  
MACHALI 10 de mayo 2018

09 MAR. 2015

Se envió notificación a las partes  
por carta certificada que se  
dictó sentencia.

**INUTILIZADA**

Rancagua, doce de noviembre de dos mil quince.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia enalzada de fecha 26 de diciembre de 2014, escrita de fs. 52 a 55, con excepción de los considerandos sexto a noveno que se eliminan; y el párrafo que comienza con el título "En cuanto a la excepción de legitimación activa de su representado" que también se elimina.

**Y se tiene, además y en su lugar presente:**

**En cuanto a la excepción de prescripción:**

**Primero:** Que el artículo 26 de la Ley 19.496 establece que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. Agrega la disposición que, el plazo de seis meses señalado precedentemente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.

Pues bien, si se considera que los hechos ocurrieron el día 11 de octubre del año 2012 y la querrela infraccional y demanda civil fueron deducidas con fecha 20 de mayo de 2013, notificadas con fecha 3 de junio del mismo año, es posible entender que la acción estaría prescrita como se señala en la excepción de prescripción opuesta por el demandado. Sin embargo, no se puede obviar, que el demandante civil dedujo reclamo ante el Gerente Comercial del Establecimiento Centro Nuevo, en cuyo estacionamiento se denunció haber ocurrido el robo que afectó al actor civil, según se demuestra con el correo electrónico agregado a fs.16 de estos antecedentes, en virtud del cual don Eduardo Yunge, Gerente Comercial del establecimiento referido, responde al actor civil Felipe Pizarro Graniffo que "...no nos hacemos responsables por hurtos que pasen en los estacionamientos, pero dada tu situación voy a hacer las consultas, te informo, saludos", hecho que debe entenderse en el contexto del reclamo establecido en el inciso 2° del artículo 26 de la Ley 19.496, esto es, que el plazo de seis meses para que opere la prescripción de la acción se suspenderá cuando, dentro de éste, se interponga un reclamo ante **el servicio de atención al cliente...**, expresión ésta última, que debe ser interpretada en términos amplios, es decir, en beneficio del consumidor, pues revela la intención clara de éste de iniciar una actividad tendiente a obtener la reparación del daño provocado, diligencia que no se aviene con las consecuencias que la prescripción trae consigo y que están orientadas a castigar precisamente al litigante negligente. Por otra parte, si un reclamo ante el servicio de atención al cliente es una actuación capaz de

COPIA DEL ORIGINAL  
TENDIDO A LA VISTA  
MACHALÍ, 12 de Noviembre de 2015

COPIA DEL ORIGINAL  
TENDIDO A LA VISTA



**INUTILIZADA**

suspender el término de la prescripción, con mayor razón debe tener ese impulso un reclamo efectuado ante el Gerente Comercial del establecimiento. Razón por la cual el reclamo efectuado por el actor ante el Gerente Comercial del Establecimiento Centro Nuevo S.A. tiene y ha tenido la idoneidad suficiente para suspender la prescripción de la acción.

**Segundo:** Que el reclamo antes señalado, al no ser solucionado de manera positiva o negativa hasta el día de hoy por el Gerente Comercial del Establecimiento Centro Nuevo S.A., se mantiene vigente o pendiente en su tramitación. En efecto, al contestar el Gerente del tantas veces mencionado centro comercial, que haría las consultas e informaría, ha dado inicio a la tramitación de dicho reclamo sin concluirlo, pues no se ha demostrado lo contrario, manteniendo al consumidor en una situación de ansiedad y desamparo, por lo que la prescripción de la acción sigue suspendida, es por ello que tal excepción será rechazada.

**En cuanto a la excepción de falta de legitimidad activa del demandante:**

**Tercero:** Que en cuanto a la legitimación activa del demandante, no obstante que éste no haya presentado boleta alguna que acredite su calidad de consumidor el día de los hechos, no es menos cierto, que la convicción de aquella circunstancia debe ser adquirida por los sentenciadores conforme a las reglas de la sana crítica. Para lograr aquello se rindió prueba testimonial de doña Jessica Vásquez Nilo, quien ratificó lo denunciado en cuanto a que acompañó al demandante al Establecimiento Centro Nuevo el día 11 de octubre del año 2012 y agregó que el actor pasó a comprar al supermercado, ella fue a la farmacia y luego se tomaron un café en local Santo Visto. A ello se suma el hecho que el demandante envió un correo electrónico al gerente del establecimiento explicando lo sucedido, el que fue agregado al expediente a fs.16, que es respondido por el Gerente Comercial de dicho establecimiento, desprendiéndose implícitamente de aquella respuesta el reconocimiento y aceptación de los hechos por lo que también será rechazada esta excepción.

**En cuanto al fondo de la querrela infraccional:**

**Cuarto:** Que resueltas las excepciones analizadas precedentemente, se debe determinar si las probanzas rendidas en el proceso, permiten lograr la convicción conforme a las normas de la sana crítica, acerca de la existencia del hecho denunciado. Para ello el demandante acompañó como pruebas las declaraciones de doña Jessica Vásquez Nilo y don Guillermo Imbarach Alfaro, la absolución de posiciones de don Eduardo Yunge Gerente Comercial del Establecimiento Centro Nuevo, documento constituido por correos electrónicos



**INUTILIZADA**

entre el demandante y el Gerente Comercial del Establecimiento Centro Nuevo don Eduardo Yunge.

**QUINTO:** Que analizada la prueba anterior conforme a las reglas de la sana critica, es posible tener por asentado que el día 11 de octubre de 2012, don Felipe Pizarro Graniffo, concurrió hasta el establecimiento Centro Nuevo junto a doña Jessica Vásquez Nilo, en su automóvil, el que dejó estacionado en el estacionamiento del Establecimiento, se dirigió al Supermercado y a tomar un café en un local del lugar, al cabo de una hora volvieron a su automóvil y se percató que le habían sustraído un equipo portátil de rayos x que mantenía en el asiento trasero, para lo cual forzaron la chapa de una de las puertas.

En efecto, la denuncia hecha por don Felipe Pizarro es ratificada por doña Jessica Vásquez quien en forma detallada explica que el día 11 de octubre de 2012 concurrió junto a Felipe Pizarro hasta el establecimiento Comercial Centro Nuevo, al llegar al lugar Felipe Pizarro dejó estacionado su automóvil en el estacionamiento del establecimiento y se dirigió al supermercado, mientras que ella fue a una farmacia, luego ambos concurren a servirse un café al local denominado Santo Visto. Agrega, que al volver al móvil de Felipe Pizarro, el vehículo se encontraba forzado y habían sustraído su equipo de rayos x de uso veterinario. Dice además, que Felipe Pizarro reclamó ante el Gerente Comercial de dicho establecimiento.

La precisión y detalle de la declaración de Jessica Vásquez, unida a la circunstancia de la denuncia hecha al Gerente Comercial del ya mencionado establecimiento por el demandante, denuncia que se encuentra justificada con los correos electrónico que existieron entre ambos, correos que además dan cuenta de un reconocimiento y aceptación implícitos por parte del primero, acerca de la efectividad del asunto y concuerdan con lo relatado por Jessica Vásquez, permiten dar verosimilitud al hecho que ya se ha tenido por establecido. Igualmente reconoce don Eduardo Yunge la circunstancia de haber tomado conocimiento del hecho en la absolución de posiciones que rinde ante el tribunal.

**SEXTO:** Que dicho evento constituye una infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, en cuanto la denunciada y querellada ha prestado un servicio en forma negligente y deficiente al fallar en el resguardo del móvil que se encontraba estacionado en sus dependencias, toda vez que el acceso y uso gratuito del estacionamiento forma parte de la oferta que hace el establecimiento comercial para lograr la captación de un mayor número de clientes, constituyendo el referido servicio parte de la operación de consumo, por lo que la querrela infraccional será acogida.

**En cuanto a la demanda civil:**

novena y uno a



COPIA DEL ORIGINAL  
TENDIDO A LA VISTA  
MACHALI, 11 DE OCTUBRE 2012

**INUTILIZADA**

**SÉPTIMO:** Que querellante infraccional deduce además demanda civil de indemnización de perjuicios por los daños sufridos a consecuencia directa del hecho infraccional cometido por la demandada, pidiendo se le pague la suma de \$5.295.500, por concepto de daño emergente, \$2.000.000 por lucro cesante y \$3.000.000 por el daño moral que se le ha ocasionado.

**OCTAVO:** Que al respecto, habiéndose acreditado el hecho infraccional corresponde que el demandado solucione los daños provocados como consecuencia del mismo, siendo de cargo del actor acreditar la existencia y el monto de ellos.

Al efecto, en lo que dice relación al daño emergente su demanda no podrá prosperar, puesto que si bien es posible tener por acreditado, con la declaración de don Guillermo Imbarach y de doña Jessica Vásquez que efectivamente el actor poseía un equipo de rayos x, al señalar el primero que don Felipe Pizarro le prestaba servicios de diagnóstico por imagen en su clínica veterinaria, por lo que sabe que éste tenía el equipo de rayos x que le fue sustraído; y la segunda que, al concurrir hasta el centro comercial ya referido don Felipe Pizarro transportaba dicho equipo en la parte posterior de su automóvil desde donde le fue sustraído, no se aportó prueba suficiente y clara que permita a esta corte determinar el valor del mismo, puesto que el anuncio de internet que se acompaña para tal efecto no reúne la calidad y mérito suficiente para ello, lo mismo se puede decir en relación a las fotografías acompañadas y que no permiten determinar si se trata del mismo equipo exhibido en el anuncio e incluso si era el mismo que transportaba en su automóvil.

Igual suerte debe correr su impetración respecto del lucro cesante, toda vez que para justificar su existencia y monto, sólo acompaña el documento de fs.3 que parece cumplir las características de un presupuesto por un total de \$443.000, que en ningún caso permiten hacer una prognosis certera acerca de sus ingresos diarios, semanales o mensuales.

Distinto es el caso del daño moral demandado, puesto que éste viene dado primero por la pérdida que el actor ha sufrido de su herramienta de trabajo, lo que le produce una natural afectación, al verse imposibilitado de realizar su labor habitual, y por el sentimiento de abandono, desamparo y aflicción que le provoca el hecho de las falsas expectativas dadas en un principio por el Gerente Comercial del establecimiento Centro Nuevo, al responderle un correo señalándole que en su caso haría las consultas y luego nada responde en muchos meses. El daño moral pedido, se hace consistir entonces, en el detrimento psicológico sufrido, lo que ha ocasionado un perjuicio moral, consistente en los padecimientos, falta de respuesta, mala atención y

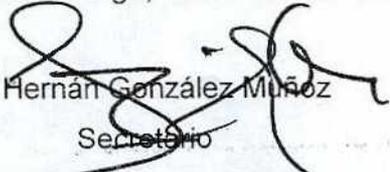


COPIA DEL ORIGINAL  
TENDIDO A LA VISTA  
MACHALI 03 MAR 2016

**INUTILIZADA**



Pronunciada por la **Segunda Sala** de esta Corte de Apelaciones, integrada por los Señores Ministros Titulares don Fernando Carreño Ortega, don Ricardo Pairicán García y Ministro interino don Michel González Carvajal.

  
Hernán González Muñoz  
Secretario

En Rancagua, a doce de noviembre de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la sentencia que antecede.



**INUTILIZADA**

COPIA ORIGINAL  
TENDIDA A LA VISTA  
MAY 11 2016

19/11

CI  
GU  
del  
US  
A  
artí  
juic  
Señ  
pas  
proc  
P  
sirv