

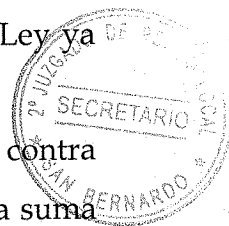
SAN BERNARDO, Trece de Febrero del dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **STEVE EXEQUIEL BRYAN BALLADARES SOTO**, Empleado Público, con domicilio en Panamericana Sur 1163, Villa España, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra del Proveedor **EASY S.A.**, representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Avenida Portales N° 3698, comuna de San Bernardo, la que funda en que el día 31 de Agosto de 2013, se dirige a realizar compras a Easy y Jumbo, dejando su vehículo particular ppu. DKPP-33, en el estacionamiento techado de dicho lugar. Al terminar las compras, siendo aproximadamente las 19.00 horas, se dirige al estacionamiento encontrándose con la novedad de que su móvil había sido robado del lugar. Procede a buscar a personal de seguridad, no obteniendo resultados óptimos, por no existir la cantidad adecuada de ellos, generando que él mismo, revisara los estacionamientos y busca a personal encargado de Easy y Jumbo. Indica que fue atendido, después de un largo rato por personal de Easy, quienes hicieron referencia a que el lugar sólo contaba con cámaras de seguridad que cubrían algunos sectores, mencionando que ya habían ocurrido 5 robos de vehículos en el recinto. Llama a carabineros de Chile, para efectuar la respectiva constancia del siniestro. Además hace presente, que no obtuvo ninguna solución por parte de "EASY Y JUMBO", por lo que exige que se hagan responsables de los hechos. Agrega, que la denunciada con su actuar vulnera lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al proveedor individualizado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley ya citada, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **EASY S.A.**, ya individualizada, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$8.500.000.- (ocho millones quinientos mil pesos), por concepto de daño emergente y daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Que, a fojas 15, rola agregada la certificación del Sr. Receptor del Tribunal de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 11, a don **EDUARDO SALCEDO HUERTA**, representante legal y Gerente de **EASY S.A.**



Que, a fojas 43 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia del denunciante y demandante don STEVE BALLADARES SOTO, y de la parte denunciada y demandada de EASY S.A., representada por don RODRIGO TRUCCO FUENZALIDA.

La parte denunciante y demandante, ratifica la denuncia y demanda civil de autos, en todas sus partes, solicitando sean acogidas con costas.

La parte denunciada y demandada, contesta las acciones deducidas en contra, mediante escrito.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

Se rinde prueba testimonial y prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 47, se ordena traer los autos para fallo.

Que, a fojas 48, se decreta medida para mejor resolver, dejando sin efecto la resolución que ordenaba traer los autos para fallo.

Que, a fojas 49, se ordena traer nuevamente los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS. RESOLUCION DE TACHA.

PRIMERO: Que, a fojas 44, la parte denunciada y demandada de EASY S.A., formuló la tachá consagrada en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, en contra de la testigo doña JACQUELINE PATRICIA REVECO TAPIA, toda vez que esta señala ser la novia del actor de autos.

SEGUNDO: Que, a fojas 44, se confirió traslado, el que fue evacuado, señalando el actor, que se le tome declaración a la testigo, ya que fue la única que estuvo presencialmente junto a él, en el momento de los hechos, viendo lo sucedido.

TERCERO: Que, el artículo 358 numeral 7° del Código de Procedimiento Civil, señala que: "Son también inhábiles para declarar: 7° Los que tengan íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren. La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias."

CUARTO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la



misma, apartándose del sistema de la prueba legal o tasada donde la ley dispone cuál es el valor probatorio de convicción que debe atribuírsele a cada medio probatorio, en cuanto a su naturaleza o mérito comparativo, pero siendo fundamental que el juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción.

QUINTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba testimonial conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

SEXTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, la tacha deducida en contra de la testigo, será rechazada, toda vez, que la valoración y apreciación de tal medio probatorio de conformidad a las reglas de la sana crítica, es privativa de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

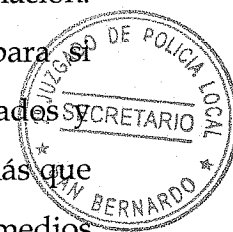
SEPTIMO: Que, se ha denunciado a **EASY S.A.**, por infringir los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

OCTAVO: Que, la controversia radica en establecer si el servicio prestado por parte del proveedor **EASY S.A.**, al consumidor don **STEVE EXEQUIEL BRYAN BALLADARES SOTO**, le causó o no menoscabo debido a fallas o deficiencias en la seguridad del respectivo servicio, y de esta forma, determinar si la denunciada incurrió o no en infracción a la Ley N° 19.496.

NOVENO: Que, la parte denunciada formuló descargos por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia infraccional, en todas sus partes, con expresa y ejemplar condena en costas, por cuanto, a su representada no le consta en forma alguna que el actor haya ingresado efectivamente en el vehículo que indica al establecimiento comercial el día 31 de agosto del año 2013, como tampoco la comisión de cualquier tipo de ilícito en los referidos estacionamientos en el vehículo supuestamente de su propiedad. Asimismo, indicó la inexistencia de infracción a la Ley N° 19.496, por parte de Easy S.A., y que tampoco a su parte le consta que el vehículo del actor se encontraba en buen estado el día de los hechos, ni que sea de su propiedad. Además señaló, que los estacionamientos anexos al establecimiento de su representada, efectivamente cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y público



concurrente, siendo más eficiente incluso que lo que el legislador les impone, no pudiendo exigir a los particulares que tengan un accionar más eficaz que el del propio Estado en dichas materias, lo que sería contrario al principio de subsidiaridad, y en consecuencia en nuestro país no existirían delitos, lo que resulta contrario a las máximas de la experiencia. Agregó que en relación a la infracción al artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, dicha norma se refiere a la seguridad en el consumo de los bienes comercializados al interior del establecimiento comercial, ya que respecto de éstos existe una relación de consumo derivada de un actor jurídico oneroso, naciendo la obligación legal de indemnizar por parte del proveedor, contenida en el artículo 3 letra e), en caso de incumplimiento por parte de este último, respecto de la seguridad en el consumo del bien mismo que se comercializa, en cuanto a los riesgos que pueda presentar y representar para la salud y el medio ambiente, por lo que, indicó no existe relación alguna entre los hechos expuestos en la presente denuncia infraccional y el artículo 3 letra d) de la citada Ley, que atiende a los riesgos que pueda presentar y representar para la salud y el medio ambiente el bien mismo que se comercializa, que en la especie corresponde a aquellos adquiridos al interior del local. En relación a la supuesta infracción al artículo 23, señaló que dicha norma exige que el proveedor haya actuado con negligencia, no existiendo antecedente probatorio alguno en el proceso que acredite que su parte actuó con negligencia. Además señaló, que en el caso de autos no se puede configurar una responsabilidad objetiva. En cuanto al deber de seguridad que se impone a los proveedores, este exige la implementación de las medidas racionales tendientes a evitar toda contingencia o riesgo, lo que no puede esperarse, es que deba eliminarse todo riesgo, cuestión imposible, ya que en dicho caso los particulares tendrían una acción más eficiente que la del propio Estado. También señaló lo dispuesto en los artículos 1° inciso final y 101 inciso 2° de la Constitución Política de la República, en el que las denominadas Fuerzas de Orden y Seguridad pública, son las que deben velar por la protección de la población. Además agregó, que su parte ha extremado su diligencia adquiriendo para sí diversos sistemas de control, entre los cuales se encuentran vigilantes privados y cámaras de seguridad. Por lo anterior, destacó que su representada ha sido más que diligente en su actuar que lo que la ley obliga, estableciendo diversos medios disuasivos, que los únicos que le permite la ley vigente, para efectos de evitar la comisión de delitos dentro de sus establecimientos comerciales. Por lo anterior, solicitó el rechazo de la denuncia de autos, con expresa y ejemplificadora condena en costas.



DECIMO: Que, la parte denunciante y demandante, a fin de acreditar sus pretensiones, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de doña JAQUELINE PATRICIA REVECO TAPIA, quien señaló, que el día 31 de agosto de 2013, alrededor de las 19.30 horas, en circunstancias que había ido a comprar y conocer junto a su novio Steve, su madre María Angélica Zuazo y su hija, el EASY y JUMBO, que se encuentran en Avenida Portales al lado del Mall Plaza Sur, fueron en el vehículo ppu. DKPP-33, de propiedad de su novio, el que estacionaron como a 5 espacios de una puerta principal para ingresar al Easy-Jumbo. Realizaron compras al interior del EASY, por un lapso de 40 minutos y volvieron al vehículo a dejar las bolsas con lo comprado, luego se desplazaron por el supermercado Jumbo, donde realizaron compras por alrededor de 1 hora, al regresar al lugar donde habían dejado estacionado el vehículo, éste no se encontraba. Al verlos unos guardias jóvenes, que buscaban el móvil, se acercaron y les preguntaron que les había pasado, ellos les comentaron que no era el primer vehículo robado desde ese estacionamiento, había un par de guardias adultos que no se acercaron a preguntar que sucedía. Unos trabajadores de EASY les dieron un café y se preocuparon que se hiciera algo, la gente de Jumbo no hizo nada y una persona muy déspota, salió y exclamó una expresión que no le importaba lo sucedido. En el vehículo estaban unas chaquetas, otras ropas, zapatos, un GPS, una cámara fotográfica, un notebook, unos lentes de sol y las compras que habían realizado en el EASY. Luego llamaron a Carabineros, quienes se demoraron mucho en llegar al lugar y se les hizo la denuncia respectiva.

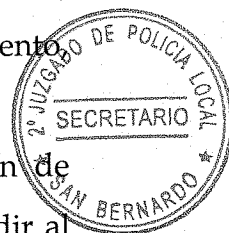
UNDECIMO: Que, además se tuvieron acompañados como medida para mejor resolver, los documentos adjuntados por el actor en su libelo, instrumentos que consisten en: **1.-** Fotocopia de "Incidente en estacionamiento", de EASY, de fecha 31 de agosto, que rola a fojas 5 de autos; **2.-** Fotocopia de carta respuesta de don Eduardo Salcedo Huerta, Gerente de Tienda Easy San Bernardo, en respuesta al requerimiento del SERNAC, que rola a fojas 6 del proceso; **3.-** Fotocopia de Formulario Único de Atención de Público caso N° 7143670, del Sernac, facilita, que rola a fojas 7 y 8 de autos; **4.-** Fotocopia de Boleta N° 01717, emitida el día 31 de agosto de 2013, a las 19:34:39, que rola a fojas 9 del proceso; **5.-** Fotocopia de Boleta N° 001718, emitida con fecha 31 de agosto de 2013, a las 19:30 horas, que rola a fojas 9 de autos; **6.-** Fotocopia de Boleta de Venta y Servicios N° 002393, emitida por Easy San Bernardo, el día 31 de agosto de 2013, a las 18:16 horas, que rola a fojas 9 del proceso; y **7.-** Fotocopia de Comprobante de Denuncia de la 14ª Comisaría de Carabineros de San Bernardo, que rola a fojas 9 y 10 de autos.



DUODECIMO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia simple del fallo dictado por I. Corte de Apelaciones de San Miguel, con fecha 20 de diciembre de 2012, Ingreso N° 1.257-2012, y el rechazo del recurso de queja intentado por el Sernac, dictado por Exc. Corte Suprema, con fecha 12 de marzo de 2013, en ingreso Corte N° 9.646-2012, que rolan a fojas 29 y siguientes de autos; **2.-** Copia del fallo dictado por la I. Corte de Apelaciones de San Miguel, con fecha 3 de enero de 2013, Ingreso N° 1.325-2012, que confirma sentencia absolutoria dictada por Juzgado de Policía Local de La Cisterna, en causa rol 33.324-2012, que rolan a fojas 34 y siguientes del proceso; **3.-** Copia del fallo pronunciado por el 1° Juzgado de Policía Local de Valparaíso, en la causa Rol N° 4675-2012, y la resolución de confirmación por parte de la I. Corte de Apelaciones de Valparaíso, Ingreso Corte N° 66-2013, de fecha 14 de marzo de 2013, que rolan a fojas 36 y siguientes de autos.

DECIMO TERCERO: Que, de las alegaciones y defensas de los intervinientes, antecedentes y probanzas rendidas por las partes, la fotocopia de la boleta electrónica que rola a fojas 9 del proceso, fotocopia de comprobante de denuncia que rola a fojas 9 de autos, y la prueba testimonial rendida en la causa, ha quedado establecido que el día 31 de Agosto de 2013, don STEVE EXEQUIEL BRYAN BALLADARES SOTO, concurrió hasta el local de la denunciada, ubicado en Avenida Portales N° 3968, de esta comuna, quien tras estacionar el vehículo que conducía en el estacionamiento que dicho proveedor habilita para sus clientes, compró en dicho lugar, y en el supermercado Jumbo, al volver al estacionamiento, el vehículo que conducía había sido robado.

DECIMO CUARTO: Que, es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al público en general de que su oferta puede ser aceptada en condiciones más favorables que las otorgadas por su competencia, cuestión que finalmente reditúa en una mayor clientela y por ende, en un mayor lucro. En el mismo sentido, tal circunstancia permite que su oferta compita de igual a igual con otros proveedores que igualmente entreguen tal beneficio al público. En este orden de ideas el servicio de estacionamientos que prestan estos proveedores constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar, por lo que a juicio de esta Sentenciadora, debe considerarse dicho servicio, como parte integrante de la actividad que presta la denunciada.

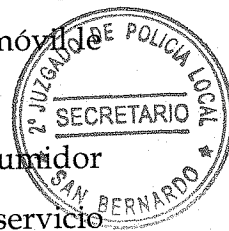


DECIMO QUINTO: Que, respecto del acto de consumo, ha de tenerse en cuenta que éste se encuentra conformado por una serie de fases que comprenden desde la policitud u oferta de especies o servicios para su compraventa o la realización de algún otro acto de propuesta, hasta aquel donde se consolida tal oferta, en la suscripción o materialización del acto jurídico correspondiente. Por lo que, el ámbito de protección al consumidor es amplio, comprendiendo todas aquellas etapas del acto de consumo.

DECIMO SEXTO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia del eventual consumidor en dependencias de la denunciada y el hecho de haber estacionado su móvil en aquel lugar para efectuar actos de consumo, y que a la postre le fuera sustraído, permite la aplicación de la Ley N° 19.496 y específicamente de la obligación de **seguridad** en ella contenida. Asimismo, cabe señalar que ha quedado establecido dicho acto de consumo, mediante las boletas electrónicas acompañadas a fojas 9 de autos.

DECIMO SEPTIMO: Que, de esta forma, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el que a la letra dice: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, **seguridad**, peso o medida del respectivo bien o servicio", toda vez, que no proporcionó los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil del denunciante, por carecer de un sistema de seguridad eficiente, causando con su negligencia un menoscabo al actor. Cabe señalar que la denunciada de manera alguna acreditó en autos, a pesar de cómo indicó en su contestación, poseer un sistema de vigilancia privado, y una serie de medidas, que según sus propios descargos, hacían que su actuar fuera diligente. En este mismo orden de ideas, el denunciante, acreditó a través de la copia del denuncia realizado en la 14ª Comisaría de Carabineros de San Bernardo, y la prueba testimonial, que efectivamente concurrió al recinto del proveedor, realizó compras y que el móvil fue sustraído.

DECIMO OCTAVO: Que, en este caso el perjuicio que sufre el consumidor obedece exclusivamente a la entrega por parte de la denunciada de un servicio que, si bien resulta lucrativo para ella, por cuanto favorece la captación de clientela, resulta defectuoso para éste, por cuanto lo expone a sufrir daños y



perjuicios en sus bienes, por falta de medidas de seguridad en el recinto de estacionamientos de clientes, que es parte integrante del denunciado proveedor.

DECIMO NOVENO: Que, lo anterior se agrava si se considera que el lugar que se utiliza como estacionamiento es privado y de propiedad de la denunciada, pues con mayor razón ésta debe conocer y eliminar o en su defecto evitar al máximo los riesgos.

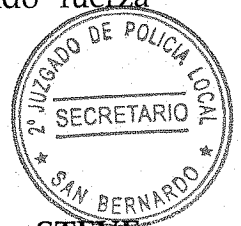
La acreditación del cumplimiento de dicha obligación, y la diligencia en el empleo de los medios para otorgar la debida seguridad en el consumo, le corresponde precisamente a la denunciada, cosa que no hizo, pero que no obstante eso, señaló expresamente en su contestación contar con medidas de seguridad que no acreditó de modo alguno.

VIGESIMO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado esta Sentenciadora acogerá la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente Sentencia. En consecuencia de acuerdo a los hechos fijados precedentemente, efectivamente se produjo por parte del proveedor individualizado, contravención a la obligación de seguridad contenida en el artículo 23 de la Ley N° 19.946 y atendido que los hechos materia de autos se desencadenaron por no proporcionar la denunciada los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil del actor, por deficiencias o la inexistencia de un sistema de seguridad, cuya existencia misma no ha acreditado en autos, causando con su negligencia un menoscabo al denunciante, sin perjuicio que se acoja o no su petición de resarcimiento, corresponde aplicar la sanción que por dicha norma se impone a tal evento ilícito.

Que, respecto a los argumentos planteados por la denunciada, en su contestación, atendido el mérito de autos y lo resuelto anteriormente éstos serán rechazados, y en cuanto a las sentencias acompañadas al proceso como medio de prueba, cabe señalar que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° inciso 2° del Código Civil, las sentencias sólo producen efectos relativos, teniendo fuerza obligatoria, sólo respecto de las causas en las cuales se dictaron.

III.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

VIGESIMO PRIMERO: Que, en el primer otrosí de foja 1 y siguientes, don **STEVE EXEQUIEL BRYAN BALLADARES SOTO**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **EASY S.A.**, ya individualizados, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$8.500.000.- (ocho millones quinientos



mil pesos), por concepto de daño emergente y daño moral, más reajustes, intereses y costas.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, a fojas 15, rola agregada la certificación del Sr. Receptor del Tribunal de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 11, a don EDUARDO SALCEDO HUERTA, representante legal y Gerente de EASY S.A.

VIGESIMO TERCERO: Que, la parte denunciada y demandada de EASY, contestó la demanda deducida en su contra, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas.

VIGESIMO CUARTO: Que, no obstante lo resuelto en la parte infraccional, a juicio de esta Sentenciadora, la prueba rendida por la parte demandante, resulta insuficiente para poder formar la convicción necesaria acerca de los perjuicios pretendidos por el actor en su libelo. Lo anterior, atendido a que las pruebas acompañadas en autos, y que se enumeran en el considerando decimoprimero de la presente sentencia, resultan ser insuficientes para poder determinar, el valor del móvil siniestrado y el estado en el cual se encontraba, no pudiéndose precisar la cuantía del daño emergente experimentado por el demandante.

Además, cabe señalar, que en relación al daño moral, el actor no rindió prueba alguna en autos tendiente a acreditar el padecimiento efectivo de dicho daño, ni menos su cuantía, cuestiones que resultan necesarias para poder acoger dicha pretensión, y que eran de su cargo acreditar, pero no lo realizó.

VIGESIMO QUINTO: Que, en atención a lo razonado precedentemente esta Sentenciadora, rechazará como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y el artículo 3, 12, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se hace lugar a la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, y se **CONDENA** al denunciado **EASY S.A.**, como infractor de lo dispuesto en el artículo 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de 15 (Quince)



Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se **RECHAZA**, la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, deducida por don **STEVE EXEQUIEL BRYAN BALLADARES SOTO**, en contra de **EASY S.A.**, por falta de pruebas.

III.- Que, cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 5450 - 4 - 2013.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVA. JUEZ.

AUTORIZADA POR DOÑA SANDRA URZUA DIAZ. SECRETARIA. (S)

