

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA REINA**

**Rol: 4661-2012**

**La Reina, veintisiete de Enero de dos mil catorce**

**VISTOS**

Denuncia particular de fs. 4 interpuesta por **Jaime Omar Morales Toledo**, abogado, domiciliado en Simón Bolívar 8160 casa G, La Reina; Declaración Indagatoria de fs. 21 prestada por escrito por **Juan Guillermo Flores Sandoval**, abogado, mandatario judicial de Cencosud Retail S.A. domiciliado en Av. El Golf 40 piso 15, Las Condes; Comparendo de estilo de fs. 105; Acta de Inspección personal del Tribunal de fs. 114; Oficio de fs. 164 de Cencosud Retail S.A.; Oficio de fs. 206 de la Fiscalía Local de las Condes; Resolución de fs. 207 que decretó autos para fallo y demás antecedentes del proceso.

**CONSIDERANDO**

**1º.-** Que a fs. 4 **Jaime Omar Morales Toledo**, ya individualizado, dio cuenta de infracción a los arts. 3 y 23 en relación con el art. 50 y demás pertinentes de la ley 19496 en contra de Cencosud Retail S.A. Sociedad del giro de su denominación, Rut: 81.201.000-K, representada legalmente por Marcos Crimella, ambos domiciliado en Av. Presidente Kennedy 9001 piso 7º, Las Condes, por cuanto con fecha 01 de Junio de 2012 a las 20:05 hrs. aproximadamente, concurrió al Supermercado Santa Isabel ubicado en Carlos Ossandón 1301, La Reina, dejando estacionado el vehículo patente XB-1003 en el subterráneo habilitado para tal efecto por el citado supermercado, debidamente cerrado con llaves.

Al finalizar las compras, 20 minutos más tarde, pudo comprobar que las chapas de las puertas delanteras habían sido forzadas sustrayéndose del interior las siguientes especies de su propiedad: un maletín de cuero negro marca Saxoline con numerosa documentación personal y de trabajo en su interior; dos pendrives con información relevante; un juego de llaves de su oficina y domicilio particular; 1 celular marca Nokia; 2 pares de anteojos de sol marca Rayban de diferentes modelos; 1 abrigo marca Armani color negro casi nuevo; 1 chaqueta marca Nautica color verde; 1 terno Harris & Frank color gris y otras diversas especies personales valuadas en la suma de \$ 1.100.000.-

Al verificar los hechos descritos, pudo comprobar que el estacionamiento no existen cámaras de vigilancia lo que lo obligó a requerir la presencia del encargado del local sin conseguir respuesta satisfactoria por lo que optó por formular un reclamo en el libro de Reclamos dispuesto para tal efecto en el supermercado y luego dar cuenta a Carabineros del sector.

En consecuencia, la empresa denunciada infringió lo dispuesto por los arts. 3 y 23 de la ley 19496 al no proporcionar al consumidor la debida seguridad en el proceso del acto de consumo ni adoptar las medidas necesarias tendientes a evitar los riesgos que pudieren afectar al consumidor, lo que debe ser sancionado conforme lo dispone el art. 23 y 24 del citado cuerpo legal.

Asimismo, en el carácter en que comparece, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Retail S.A., sociedad del giro de su denominación, representada por Marcos Crimella, ya individualizados a fin de que sea condenada a pagar las sumas de a) \$ 1.105.790.- por concepto de daño emergente; b) \$ 1.000.000.- por concepto de lucro cesante; y c) \$ \$ 4.000.000.- por daño moral. En subsidio, a la suma que el Tribunal estime avenida a derecho, más las costas de la causa.

**2º.-** Que, a fs. 21 rola declaración indagatoria formulada por escrito por la denunciada en virtud de la que señaló no constar que el denunciante haya ingresado efectivamente al establecimiento de comercio en el automóvil que se menciona y que de su interior se hayan sustraído las especies individualizadas en la denuncia, o que este ilícito se hubiera producido efectivamente en los estacionamientos de propiedad de la denunciada. En todo caso, de ser efectivos, se trata de un hecho ilícito que no resulta imputable a la misma toda vez que ella ha

extremado los esfuerzos para evitar que estos ocurran, como por ejemplo, contratar guardias de seguridad.

Finalmente, hizo presente que dichos estacionamientos constituyen una facilidad que el establecimiento de comercio proporciona gratuitamente a sus clientes habituales, sin que ello implique obligación de vigilancia alguna.

3º.- Que a fs. 105 se efectuó comparendo de estilo con asistencia de ambas partes las que llamadas a avenimiento no aceptaron ratificando el actor las acciones interpuestas solicitando sean acogidas en todas sus partes con costas.

La parte denunciada y demandada contestó por escrito a fs. 77 las acciones deducidas en su contra, pidiendo se tenga como parte integrante de la audiencia solicitando el rechazo de las mismas en base a las siguientes consideraciones:

-Falta de legitimación pasiva por parte de Cencosud Retail S.A.- toda vez que esta tiene por objeto el giro de su denominación y en consecuencia, las conductas denunciadas en su contra no se encuentran comprendidas en la LPC sino que se trata de un delito contra la propiedad regulada por el art. 432 del Código Penal cuyo conocimiento corresponde al Ministerio Público.

Luego, la acción deducida por el actor no ha tenido su origen en posibles conflictos entre el proveedor y consumidor, sino en un hecho delictual ajeno a su representada. Asimismo, el estacionamiento que brinda el supermercado constituye una facilidad que este da a los clientes del mismo, pero en ningún caso, importa asumir obligaciones de custodia o vigilancia de los vehículos que allí se estacionan ni de las especies que eventualmente pudieren existir en su interior, toda vez que no percibe ingreso alguno por tal facilidad.

-Inexistencia de infracción a la Ley 19496 por parte de Cencosud Retail S.A.- Sin perjuicio de que no se encuentra acreditada la calidad de consumidor del denunciante como el hecho de que las especies señaladas hubieran sido sustraídas desde el interior del vehículo, se hace necesario demostrar si la empresa denunciada incurrió en alguna conducta negligente en los términos expuestos en el art. 23 de la LPC. toda vez que los estacionamientos anexos al establecimiento cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y público concurrente siendo aún más eficiente que lo que el legislador exige.

Cuando el actor denuncia infracción al art. 3º de la LPC, debe tenerse presente que el sentido de "seguridad" contemplado en dicha norma está referida al bien que se consume o al bien o servicio que se presta en cuanto a los riesgos que pueden presentar y representar para la salud y el medio ambiente. Aún en el caso en que se estimare que la denunciada es proveedora de custodia de vehículos situados en los estacionamientos, reiteró que Cencosud Retail S.A. dispone de medidas de seguridad para el público concurrente al mismo.

En cuanto se denuncia una supuesta infracción al art. 12 de la LPC por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, se hace necesario precisar que dicha "oferta de servicio" nunca existió en lo referido a los estacionamientos, como para determinar si se infringieron o no ciertos "términos, condiciones y modalidades".

Finalmente, en cuanto a la supuesta infracción al art. 23 de la LPC, debe tenerse presente que la norma discurre en primer lugar sobre la base de la venta de un bien o prestación de un servicio. En consecuencia, debe tratarse de un acto oneroso. Asimismo, exige que el proveedor haya actuado con "negligencia".

En este proceso, no existe elemento probatorio alguno que permita atribuir a la denunciada un descuido, omisión o falta de aplicación de las funciones que le son propias cual es la venta de bienes de consumo. Asimismo, en caso de acreditarse el ilícito, no puede estimarse una infracción al art. 23 por parte del denunciado toda vez que no puede exigírsele al proveedor que asuma las contingencias que se deriven de un supuesto robo, hurto o extravío de un producto, cuando el propio actor no ha tomado los debidos resguardos.

-Respecto al ilícito en especial.- No resulta posible determinar la existencia de una responsabilidad objetiva por cuanto esta debe encontrarse expresamente tipificada en la Ley. En caso de tratarse

de responsabilidad subjetiva, esta deberá ser acreditada por el denunciante en virtud de lo dispuesto por el art. 1698 del Código Civil.

-Jurisprudencia.- Todos los argumentos señalados han sido expresados en fallos dictados por diversos Tribunales del país avalando de esta manera la tesis sostenida por la defensa

En relación a la contestación de la acción civil interpuesta, pidió su completo rechazo por inexistencia de responsabilidad de la demandada y en subsidio, porque la pretensión indemnizatoria del demandante carece de fundamento por no configurarse en la especie los requisitos legales para acceder al resarcimiento pretendido y por cuanto el monto demandado es desproporcionalmente avaluado, teniendo en consideración que ni siquiera se han acreditado los hechos ni las sumas demandadas. En cuanto al daño moral, este debe ser acreditado encontrándose condicionado a la efectiva lesión o agravio de un derecho subjetivo, no pudiendo presumirse como es el caso de lesiones o muerte.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL.-**

La parte denunciante, acompañó con citación la prueba documental referida de fs. 1, 2 y 3, como asimismo bajo el apercibimiento del art. 346 Nº 3 del C.P.C. boleta de compraventa original del Supermercado Santa Isabel que corresponde a las compras realizadas por el actor el día de los hechos.

Asimismo, acompañó con citación:

- Copia de reclamo efectuado en libro de atención al cliente en la que se dejó constancia de los hechos denunciados.
- Comprobante de denuncia efectuada ante carabineros de la 16ª Comisaría de fecha 01 de Junio de 2012.
- Comunicación de la Fiscalía Metropolitana Oriente
- Orden de trabajo por reparación de alarma y motor de cierre del vehículo siniestrado.
- Boleta de Compraventa de maletín saxoline sustraído el día de los hechos.
- Boleta de compraventa de maletín adquirido en reemplazo del sustraído.
- Fotografía del actor donde aparece con el citado maletín, tomada el 1er. Semestre de 2012.

La parte denunciada reiteró la prueba ofrecida en 2º otrosí de presentación de fs. 77, como asimismo acompañó con citación:

- Copia de fallo de CA Copiapó Rol: 34-2012. *Objetado a fs. 110 por tratarse de fotocopias simples de las que no consta su integridad ni autenticidad.*
- Certificado de anotaciones vigentes al 12 Sept. 2012 donde consta que el vehículo patente XB-1003 es de propiedad de Doris del Carmen Urrutia Pedreros.

#### **PRUEBA TESTIMONIAL.-**

La parte denunciante presentó a declarar a Alexis Patricio Carrasco Castillo (CNI: 10.925.148-8) y a Doris del Carmen Urrutia Pedreros (CNI: 9.090.708-5) los que debidamente juramentados y legalmente interrogados estuvieron contestes en declarar ser testigos de oídas respecto del ilícito cometido, no obstante ser testigos presenciales de las especies que fueron guardadas en el vehículo al momento en que el actor cambió su vehículo por el que resultara siniestrado con ocasión del robo.

4º.- Que a fs. 114 rola Acta de Inspección personal del Tribunal a los Estacionamientos habilitados por el Supermercado Santa Isabel de Carlos Ossandón con Príncipe de Gales.

5º.- Que, a fs. 164 rola oficio de Cencosud Retail S.A. en virtud del que remite copia del reclamo dejado por Jaime Morales Toledo el día 01 de Junio de 2012, consignándose en dicho

reclamo que el guardia designado para el subterráneo se encontraba en la planta superior y que en dicho lugar no existen cámaras de seguridad.

6º.- Que, a fs. 182 rola oficio de la Fiscalía Local de las Condes remitiendo copia de carpeta investigativa en cuya decisión final se determinó archivar provisionalmente la causa por falta de antecedentes que permitan desarrollar actividades conducentes al esclarecimiento de los hechos.

7º.- Que, a fs. 206, prestó declaración Marco Andrés Hermosilla Carrasco (CNI: 12.900.235-2) quien en su carácter de Subadministrador del Supermercado Santa Isabel de calle Carlos Ossandón 1301 de La Reina al día 01 de Junio de 2012 en el horario que indica la denuncia, declaró no recordar haber atendido al cliente denunciante, pero que en esa fecha tuvieron varios sucesos por robos al interior de vehículos y como eran el local más grande, recibieron todos los reclamos de los hechos suscitados en el Streap Center.

8º.- Que a fs. 207, no existiendo diligencias pendientes, el Tribunal decretó autos para fallo.

9º.- Que, con el mérito de la denuncia particular de fs. 4, declaración indagatoria de fs. 21, prueba documental y testimonial rendida, Acta de Inspección personal del Tribunal, y demás antecedentes del proceso, se hace necesario precisar:

- a) Que, corresponde determinar si el hecho denunciado - robo de especies del interior de un vehículo estacionado en el estacionamiento subterráneo del supermercado de propiedad de la denunciada - cae dentro de las normas de la LPC o si, por el contrario son de competencia del derecho común.
- b) Que, de la misma manera corresponde determinar si el hecho denunciado ocurrió efectivamente al interior de las dependencias de estacionamiento ubicadas en el subterráneo de la empresa denunciada.
- c) Que, desde el interior del mencionado vehículo hubiesen sido efectivamente robadas las especies individualizadas en la denuncia.

A la luz de los antecedentes acompañados a esta causa analizados conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para este Tribunal determinar:

- a) Que, conforme a documentación acompañada a fs. 1, referida a copia legalizada de boleta de compraventa efectuada el día 01 de Junio de 2012 a las 20:23 hrs. en el Supermercado Santa Isabel de Carlos Ossandón 1301 de La Reina y documentación acompañada por la denunciada mediante oficio de fs. 164, referida a reclamo dejado por el actor en el libro que para estos efectos mantiene el supermercado, permiten dar por establecida la relación de consumo que hace aplicable las normas de la Ley 19496.
  - b) Que, los antecedentes allegados al proceso en concordancia con informe de la Fiscalía Local de Las Condes, permiten dar por establecido que el hecho denunciado ocurrió efectivamente al interior del estacionamiento subterráneo que el supermercado Santa Isabel mantiene para sus clientes.
  - c) Que, no obstante la prueba testimonial rendida, no se encuentra debidamente acreditado que las especies mencionadas en la denuncia, hubiesen sido efectivamente sustraídas desde el interior del vehículo supuestamente siniestrado en el lugar, toda vez que ambos testigos declararon haberse enterado de los hechos vía telefónica no siendo en consecuencia testigos presenciales.
- 

d) Que, conforme a lo dispuesto por el art. 23 de la Ley 19496, comete infracción a las disposiciones contenidas en ella el proveedor que actuando con negligencia en la prestación de un servicio, en este caso, el estacionamiento, cause menoscabo en la seguridad del mismo.

Corresponde en consecuencia determinar en forma precisa si existe responsabilidad por parte del proveedor en relación al consumidor respecto de servicio de estacionamiento.

Resulta determinante en la especie que el "proveedor" no solo proporcione y preste servicios, sino que además otorgue las facilidades necesarias al usuario para poder desarrollar su cometido, dentro de los que se cuenta un estacionamiento adecuado, que proporcione a los clientes las facilidades necesarias para la utilización de los servicios que se ofrecen.

Luego, la habilitación de estacionamientos adecuados con la debida seguridad a los usuarios de un supermercado, obedece a la prestación de un servicio global en beneficio de sus clientes de tal manera, no resulta válida la argumentación del demandado en orden a señalar que al tratarse de un servicio gratuito, queda eximido de las obligaciones que le son propias e inherentes a la prestación del servicio, respecto del consumidor que concurre al referido supermercado y que para tal efecto se estaciona en el recinto que para tal efecto habilita el proveedor.

Así las cosas, no resulta posible separar el estacionamiento de las dependencias del supermercado propiamente tal aduciendo que se trataría de una atención anexa, que por mera buena voluntad del demandado proporciona un servicio de vigilancia que permite otorgar un mínimo de seguridad a los usuarios del mismo como clientes del establecimiento de comercio ya que, sean gratuitos o no, conforman un servicio adicional complementario para los clientes quienes, además depositan su confianza respecto de la seguridad de sus bienes, en una empresa determinada, en este caso, Supermercado Santa Isabel, sucursal Carlos Ossandón de La Reina. La existencia de una operación global desglosada en los actos de ingreso al recinto, circulación y utilización del servicio que se ofrece y posterior retiro, son todos ellos, en su conjunto, actos de consumo que se encuentran regidos por la Ley 19.496, ya que si esto no fuera así, llevaría al absurdo de estimar que, si el usuario sufriera un perjuicio dentro del recinto del supermercado sin haber alcanzado a efectuar un acto de consumo, este no estaría cubierto por la ley de protección al consumidor, hecho que se encuentra reñido con la doctrina.

En consecuencia, se acogerá la denuncia de fs.04 y sgtes. en contra del Cencosud Retail S.A. toda vez que se encuentra debidamente acreditado en el proceso que este cometió infracción al art. 23 inc. 1º de la ley 19.496, ya que actuando en forma culposa o negligente en la prestación de un servicio, causó menoscabo al consumidor, por fallas en la prestación del mismo al no contar con un lugar debidamente vigilado para estacionar vehículos en sus dependencias, con la debida seguridad, ocasionando con ello el robo de especies desde el interior del automóvil conducido por el denunciante, por lo que la denuncia de fs. 04 deberá ser acogida.

10º.- Que, no obstante lo resuelto precedentemente, y conforme a lo expresado en la letra c) del considerando anterior, este Tribunal negará lugar a la demanda civil deducida a fs. 04 en contra de Cencosud Retail S.A. por cuanto en autos no se encuentra debidamente acreditada la efectividad de que las especies mencionadas se hubieran encontrado al interior del automóvil conducido por el actor, ni se probó de manera fehaciente que desde el interior del vehículo hubiesen sido sustraídas las especies mencionadas en la demanda.

#### **Y TENIENDO PRESENTE**

Lo dispuesto por los arts. 13 de la Ley 15231, arts. 14 y 22 de la Ley 18287 arts. 3, 23 y demás pertinentes de la ley 19496

#### **RESUELVO**

**1º.-** Que, **ha lugar** a la denuncia de fs. 4 en cuanto se condena a **Cencosud Retail S.A.** representada legalmente por Marcos Crimella, a pagar una multa de **5 UTM** dentro de quinto día por infringir las normas citadas en el considerando octavo de este fallo.

**2º.-** Que, **no ha lugar** a la demanda civil de fs. 4 por las razones expresadas en el considerando noveno de este fallo.

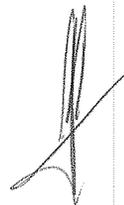
**3º.-** Cada parte pagará sus costas.

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, regístrese y en su oportunidad, archívese.

**Rol: 4661-2012**

**PRONUNCIADA POR JOSE MIGUEL NALDA MUJICA  
JUEZ SUBROGANTE**

**AUTORIZA MARIA FRANCISCA FERRADA HERRERA  
SECRETARIA SUBROGANTE**

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a horizontal line at the bottom, located in the lower right quadrant of the page.

C.A. de Santiago

Santiago, veintitrés de julio de dos mil catorce.

A fs. 237: téngase presente.

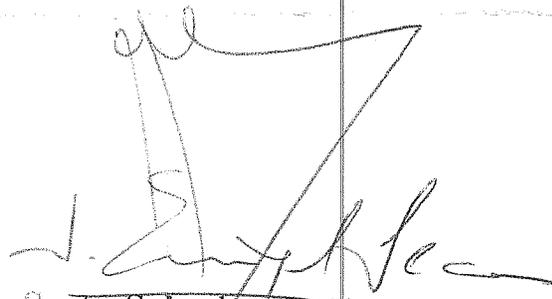
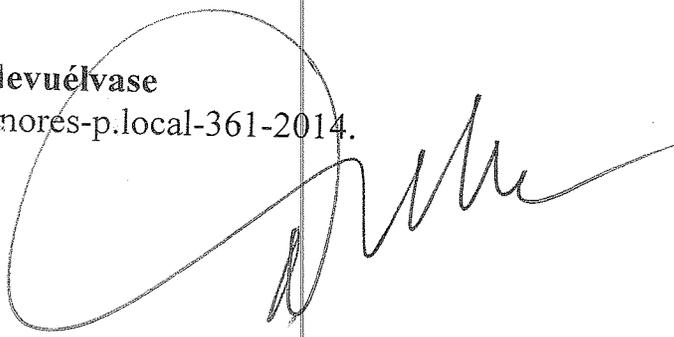
**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de veintisiete de enero de dos mil catorce, escrita a fojas 208 y siguientes.

Acordada con el voto en contra del Ministro señor Dahm, quien estuvo por revocar la sentencia en alzada en la parte civil y dar lugar a la misma por las especies sustraídas, toda vez que se ha establecido en autos que el automóvil fue violentado y de su interior se sustrajeron especies, y que con la prueba aportada en la causa es posible avaluarlas prudencialmente.

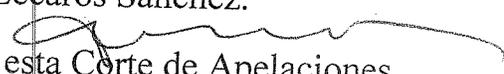
**Regístrese y devuélvase**

N° Trabajo-menores-p.local-361-2014.

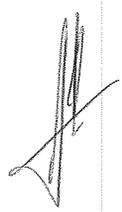


Pronunciada por la Sexta Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Jorge Dahm Oyarzún e integrada por la Ministro señora Adelita Ravanales Arriagada y el Abogado Integrante señor José Miguel Lecaros Sánchez.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.



En Santiago, a veintitrés de julio de dos mil catorce, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA REINA

ROL N° 004661 – 2012

(C. Espinoza)

LA REINA, veintidós de Agosto de dos mil catorce.-

Conforme lo dispuesto en el art. 58 Bis, comuníquese sentencia ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

Hecho, archívese.

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a few horizontal lines, located in the lower right quadrant of the page.