

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

135
Dentro
de treinta
y cinco
días

MAIPÚ, 04 de octubre de septiembre de dos mil trece.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, la denuncia y demanda civil por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por **PAULA ELIZABETH MANRIQUEZ PINTO**, procuradora, domiciliada en Pasaje Magdala N° 478, Maipú, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO)**, representado por **DANIEL RODRIGUEZ COFRE**, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio número 1001, de esta comuna.-

Señala en la denuncia que el 17 de enero de 2013 concurrió al Supermercado Jumbo en el Mall Arauco Maipú dejando estacionado su automóvil marca Chevrolet, modelo Spark, patente CJZC-42, en los estacionamientos dispuestos por dicho centro comercial. Al regresar de la operación en un cajero automático dentro del local comercial se dio cuenta que su vehículo había sido robado, por lo que luego de dar cuenta de lo ocurrido a los guardias de seguridad efectuó la denuncia correspondiente ante Carabineros.-

Afirma que los hechos constituyen infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, solicitando el pago de \$3.300.000.- por concepto de daño emergente consistente en el valor del vehículo robado, \$200.000.- por gastos de búsqueda del mismo, \$300.000.- por gastos de traslado por asuntos de trabajo, y \$2.000.000.- por concepto de daño moral, más costas.

2.- A fojas 16, la notificación de las acciones a **CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO)** representada por **DANIEL RODRIGUEZ COFRE**.-

3.- A fojas 62 y siguientes, la contestación de las acciones por parte de la denunciada y demandada, que solicita su rechazo ya que los hechos denunciados constituyen un delito contra la propiedad, por lo que la sociedad denunciada carece de legitimidad pasiva en esta causa. Agrega que el servicio de estacionamientos es gratuito, por lo que la parte denunciante no posee el carácter de consumidor para los efectos de la aplicación de la Ley 19.496.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

136
Diez y
Tres
y
seis

4.- A fojas 104 y siguientes, la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba, en que la parte denunciante y demandante ratifica sus declaraciones y acciones. La parte denunciada contesta por escrito.-

La parte denunciante acompaña a fojas 80 y siguientes: certificado de anotaciones vigentes del vehículo, copia de la denuncia a Carabineros, comprobante de operación en el cajero automático ubicado en el supermercado Jumbo, certificado médico, derivación a un psicólogo, copia del reclamo efectuado en el libro respectivo del supermercado denunciado, aviso en el diario "El Lider" del litoral central, con fotografía del vehículo robado, un set de fotografías del automóvil, boleta de bencina por \$10.000.- pagados cuando le avisaron que habían visto el vehículo en el litoral central, 2 comprobantes de pago de peaje en la Autopista del Sol, 2 cotizaciones del valor del automóvil, copia de la factura de compra del mismo, comprobante de feriado legal que tomó a propósito del robo denunciado y copias de correos electrónicos que comprueban que en los meses de enero y febrero no llegó a las metas laborales y obtuvo menos ingresos en consecuencia.-

La parte denunciada ratifica los documentos que rolan a fojas 26 y siguientes, que consisten en diversas copias de sentencias dictadas en casos similares al investigado, y

CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las infracciones a la Ley 19.496.

PRIMERO: Que el principal hecho controvertido consiste en determinar si CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO) incurrió en infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 con ocasión de la sustracción del vehículo motorizado de propiedad de la parte denunciante desde el estacionamiento del establecimiento comercial ubicado en Avenida Américo Vespucio número 1001 de esta comuna y que corresponde a un supermercado Jumbo de propiedad de la denunciada.-

Para un adecuado análisis del caso *sub lite* este sentenciador estima necesario primeramente establecer las condiciones en que hoy en día se ofrecen productos y

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

137
CIENTO
TREINTA
Y
SIETE

servicios por parte del retail en Chile y, especialmente, en establecimientos como el de la denunciada que constituyen un complejo de ofertas de servicios que confluyen en grandes superficies destinadas a la satisfacción de las más diversas necesidades de sus clientes. En efecto, rara vez el acto del consumo entendido como el acto oneroso entre el oferente y el destinatario de los servicios que éste ofrece discurre entre la empresa y el comprador sino que se enmarca en una gran cantidad de ofertas que persiguen por una lado lograr las utilidades del establecimiento en cuestión y, por el otro, la rutina del cliente, a través de la creación de hábitos en el comportamiento del consumidor. Por ello empresas como la denunciada además de la venta de productos, que constituirían el único giro de la misma como lo señala el tenor del escrito de contestación de fojas 62 y siguientes, ofrecen una variedad de servicios que buscan la satisfacción de la mayor cantidad de necesidades a sus destinatarios, entre las que se puede mencionar: servicios financieros, pagos de cuentas, recargas telefónicas, farmacias, puntos de encuentro, comida rápida, etc., y entre los que cabe incluir los servicios de estacionamientos y de cajero automático que están dispuestos para que el consumidor se ocupe no sólo de concurrir a este tipo de establecimientos comerciales para realizar actos de consumo o usuario de servicios, sino que al mismo tiempo tenga a su disposición los necesarios respaldos pecuniarios para hacerlos efectivos cuando los elija o requiera.-

Entendido así y asumiendo además que no solo es consumidor el que realiza una transacción onerosa con el vendedor, ese concepto se amplía, como lo han señalado los Tribunales superiores de justicia al referirse a que el cuerpo normativo de la Ley 19.496 "entrega una normativa completa sobre las relaciones de consumo, sin que para su aplicación resulte esencial la existencia de un vínculo jurídico previo, esto es, que se haya concretado la compraventa..." (Corte de Apelaciones de La Serena, 11/12/2008, Rol N° 181-2008) dable es concluir que para determinar la responsabilidad de la denunciada no es óbice el que la parte de Manríquez Pinto, en el caso de que se trata, no haya adquirido un bien como alega la denunciada, estableciéndose por este sentenciador que la denunciante tiene la calidad de consumidora de los servicios ofrecidos por la denunciada al tenor de lo ya señalado.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

138
Ciento
Treinta
y
Ocho

SEGUNDO: Que reafirma lo expuesto precedentemente la necesidad de establecer que la responsabilidad del vendedor o del prestador de servicios no se extingue o limita al efectuarse o realizarse la transacción si no que, inspirado en el principio de la buena fe, irroga para éste una serie de obligaciones previas y posteriores al acto oneroso que conlleva el consumo. Tanto es así que el propio legislador ha establecido casos en que sin haber una transacción onerosa se establecen obligaciones al vendedor como se expresa en los artículos 13 y 15 de la misma Ley 19.496.-

Que la alegación de falta de legitimación pasiva alegada por Cencosud a juicio de este sentenciador queda desvirtuada por los antecedentes y argumentos precedentes.-

Por otro lado no puede desconocerse que la existencia de una dispensador de dinero y de otros servicios financieros en el interior del recinto de la denunciada no tenga relación con un acto de consumo en potencia o que constituiría un paso previo y muchas veces necesario para la concreción del acto oneroso que la denunciada exige para asumir su responsabilidad.-

TERCERO: Que para acreditar sus aseveraciones la parte denunciante, además de la prueba documental ya referida anteriormente, presentó a fojas 104 y siguientes la declaración de tres testigos: **Pablo Ernesto Alderete Imio**, empleado administrativo, domiciliado en Fundo Cerrillos número 125, Maipú; **Cherie Daniela Alderete Iturriaga**, estudiante, domiciliada en Américo Vespucio número 2703, casa 125, Condominio Doña Inés, Maipú; y **Daniela Carolina Droguett Bello**, asistente jurídico, domiciliada en calle Rodríguez número 1205, Independencia. Los testigos legalmente juramentados e interrogados declararon: **El primero** señaló que su hija acompañó a la denunciante hasta el establecimiento Jumbo donde ocurrieron los hechos y que luego lo llamó para informarle que les habían robado el vehículo y no sabían que hacer; **La segunda** testigo expresa que no siempre se ve con la denunciante, que el día de los hechos se pusieron de acuerdo para juntarse y que entonces decidieron ir al Jumbo a sacar dinero para ver después que hacían. Relata que una vez estacionado, dentro del Jumbo se dirigieron a distintos lugares del centro comercial y que no habiendo podido realizar un giro se volvieron a donde habían

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

139
Ciento
Treinta
y
Nueve

dejado el vehículo estacionado y éste ya no estaba. Declara que entonces, junto con la denunciante se acercaron a unos guardias quienes no les habrían prestado mucha ayuda y que entonces llamó a su papá y que en esos momentos se habría acercado un guardia que sería el jefe de seguridad quien habría tomado nota en un papel cualquiera y que les habría recomendado realizar la denuncia a Carabineros. En eso, señala la testigo, se dieron cuenta que en el mismo estacionamiento había una patrulla y que estaba dejando el lugar sin que nadie de quienes las entrevistaron le señalase ese hecho. Finalmente habría llegado el papá de la testigo y Carabineros ante quienes realizaron la denuncia y abandonaron el lugar; La tercera testigo, Daniela Carolina Droguett Bello, señala que la denunciante a propósito del robo de su vehículo sufrió una baja en su ánimo y que consecuencia de ello no pudo cumplir sus metas laborales entre otras afecciones psicológicas.-

CUARTO: Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado que **CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO)** actuó negligentemente al no resguardar con la debida diligencia el vehículo de propiedad de la denunciante ubicado en los estacionamientos de su local comercial el que fue robado desde dicho recinto, incurriendo en la infracción de lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496, causando un menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado.-

b) En el aspecto civil:

QUINTO: Que habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de **CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO)** también le corresponde la responsabilidad civil por los daños causados a la demandante, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 19.496 y artículos 1.545 y siguientes del Código Civil.-

SEXTO: Que la demandante solicita el pago de \$3.300.000.- por concepto de daño emergente consistente en el valor del vehículo robado, \$200.000.- por gastos de búsqueda del mismo, \$300.000.- por gastos de traslado por asuntos de trabajo, y \$2.000.000.- por concepto de daño moral.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

140
Frente
craneos

SÉPTIMO: Que con ocasión del robo de su vehículo la demandante tuvo una merma en su patrimonio que se debe corregir y que corresponde al valor de lo sustraído desde el estacionamiento de la denunciada y que este Tribunal puede valorar prudencialmente en la suma exigida por ella en su escrito de fojas 1 y siguientes bajo el concepto de daño emergente, esto es, \$3.300.000.- fundado principalmente en los documentos acompañados a fojas 93, 94 y 95.-

OCTAVO: Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ...“ basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...” (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en el hecho de que se haya sustraído el vehículo de la actora desde el estacionamiento de la demandada. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrada en las consideraciones ya expuestas.-

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado a la actora, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente este sentenciador a valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se acogerá la demanda de fojas 1 y siguientes en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimonial condenando a la demandada al pago de \$600.000.- por dicho concepto.-

Que en lo demás se rechazará la demanda por no existir probanzas suficientes que acrediten la existencia de los demás perjuicios alegados por la demandante.-

NOVENO: Que la actora solicitó además que las sumas a que fuera condenada la demandada fueran pagadas con reajustes desde la fecha de la interposición de la demanda y siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de la infracción y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

141
Dentro
cuarenta
y
uno

la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre abril de 2013, que corresponde a la fecha de interposición de la demanda y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.-

DÉCIMO: Que la parte demandante de fojas 1 y siguientes pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues, es necesario que la indemnización sea completa según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria y compensatoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (N°s 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual de don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija en un 6% anual, el que se calculará desde la fecha de la interposición de la demanda hasta la del pago efectivo de la indemnización, por así haberlo pedido la demandante, todo ello según liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.-

UNDECIMO: Que la demandada ha sido vencida en autos, por lo que deberá pagar las costas de la causa.-

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO) representada por DANIEL RODRIGUEZ COFRE, al pago de una multa de 25 UTM (veinticinco unidades tributarias mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Tercero.-

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.-

2) Ha lugar a la demanda civil interpuesta contra CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO) representada por DANIEL RODRIGUEZ COFRE, condenándosele a pagar una indemnización de \$3.300.000.-, por daño emergente y \$600.000.- por daño moral o extrapatrimonial a doña PAULA ELIZABETH MANRÍQUEZ PINTO lo que hace

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

142
DIENTO
EVANETA
7/201

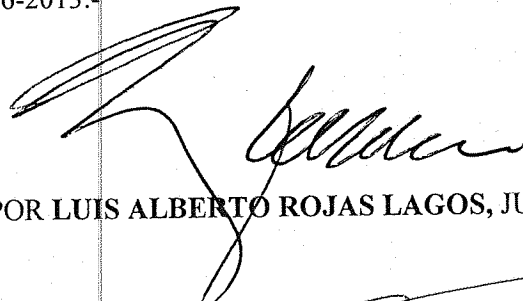
un total de \$3.900.000.- más intereses de un 6% anual conforme se dispone en el considerando sexto, debidamente reajustada de conformidad a la variación del IPC desde abril de 2013 a la fecha del pago efectivo de la suma señalada y conforme a la liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.-

3) Que en lo demás se rechaza la demanda de fojas 7 y siguientes.-

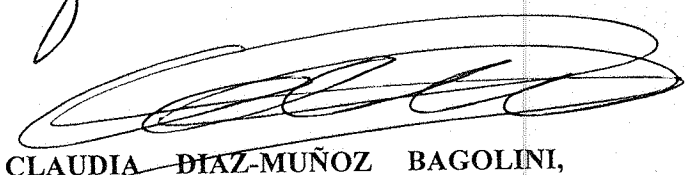
4) Que por haber sido vencida en estos autos la demandada, CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO) representada por DANIEL RODRIGUEZ COFRE, deberá pagar las costas de la causa.-

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.-

ROL N° 2066-2013.-



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ TITULAR.



AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI,
SECRETARIA (S).

HF.-

C.A. de Santiago

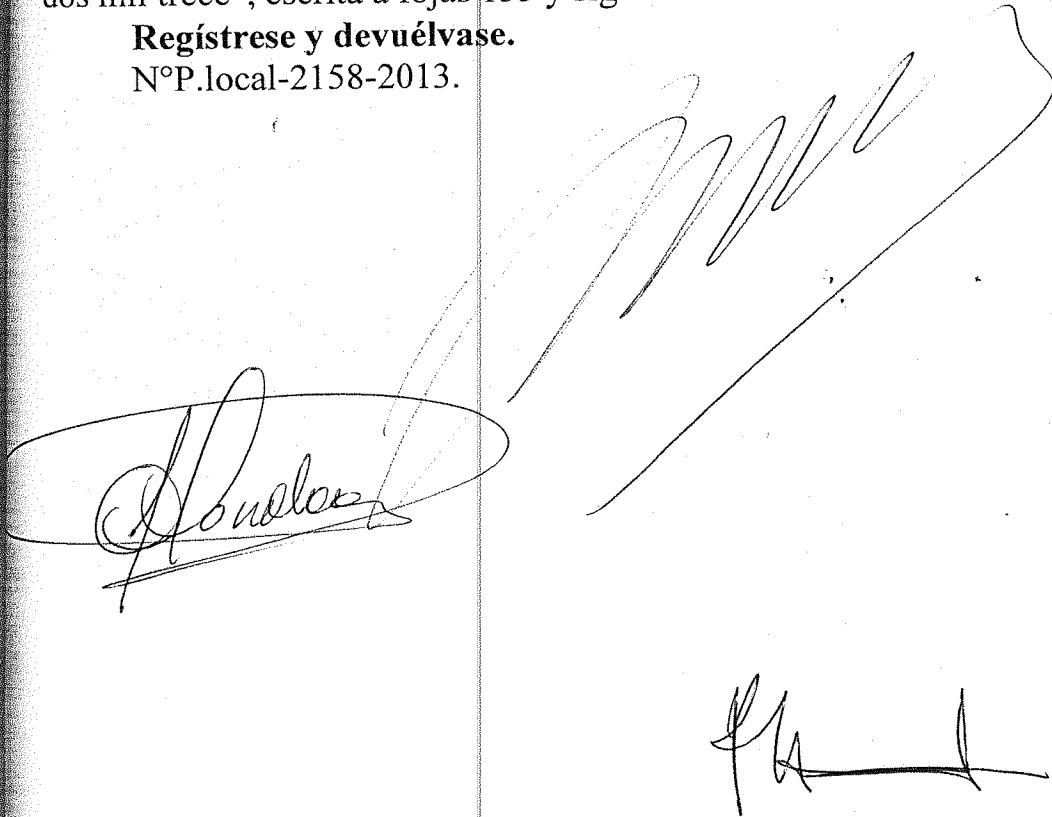
Santiago, treinta de abril de dos mil catorce.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de cuatro de octubre de dos mil trece, erróneamente datada "cuatro de octubre de septiembre de dos mil trece", escrita a fojas 135 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°P.local-2158-2013.

The block contains several handwritten signatures and initials. On the left, there is a signature that appears to be 'D. Rosales' enclosed in an oval. To its right is a large, stylized signature. Below these, on the right side, are the initials 'PA'.

Pronunciada por la **Primera Sala**, integrada por los Ministros señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, señora Dora Mondaca Rosales y la Abogado Integrante señora Paola Alicia Herrera Fuenzalida.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, treinta de abril de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

A handwritten signature or mark at the bottom of the page.

Maipú, veintitres de Mayo de dos mil la
Cinco mil.

EN LO PRI
Liquidació

[Signature]

[Signature]

RECEBIDA

Pa
infracción
Rol Nº 2
Q
artículo
cumplir
cual se
Apelaci
\$3.900
efectiv

Certifico que en esta fecha se ha cumplido con lo establecido

la resolución de fecha 16804.

completo de Juan Flores S.

02 JUN. 2014

Certifico que en esta fecha se ha cumplido con lo establecido

la resolución de fecha 16804.

Com Paula MANRIQUEZ P.

02 JUN. 2014

EN E
tasac
Tribu