REGISTRO DE SENTENCIAS
30 ENE. 2018
REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, nueve de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Don Mario Enrique Brizuela San Martín, empleado, cédula de identidad N°17.264.171-7, domiciliado en El Magroño N°02174, de Temuco, interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor Sodimac S. A., RUT 96.792.430-K, representada por don Miguel Ángel Echeverría Ortega, empleado, ambos domiciliados en avenida Caupolicán N°457, de Temuco, que funda en que el 29 de octubre de 2016 se dirigió en su automóvil a la tienda Sodimac, ubicada en Caupolicán N°457, estacionando su automóvil marca Subaru, Legacy, año 1995, color burdeo, placa patente NE.4414, en el estacionamiento subterráneo, específicamente en el sector 3-A de éste, dejándolo completamente cerrado, con todos los seguros puestos, lo que ocurrió aproximadamente a las 15:15 horas. Transcurridos aproximadamente unos 12 minutos, luego de haber efectuado compras, fue a buscar su vehículo, percatándose que no se encontraba en el lugar de estacionamiento donde lo había dejado, por lo que decidió buscarlo dentro del mismo estacionamiento, pensando que por error o descuido involuntario, producto del nerviosismo y angustia, lo había dejado en un lugar distinto, pero luego de unos minutos de búsqueda comenzó a sospechar que había sido robado, lo que efectivamente ocurrió. Su reacción inmediata fue dirigirse al personal de seguridad de la tienda, quien no lo tomó en cuenta, no dando la importancia que tenía, ni mucho menos le dio un trato acorde a su calidad de cliente; lo mismo ocurrió con el personal de la tienda, por lo cual prontamente se dirigió a la Segunda Comisaría de Temuco, para realizar la denuncia pertinente.

Agrega que el vehículo fue robado por desconocidos, que se dieron a la fuga en dirección desconocida. En el parte denuncia, que se acompaña, consta que personal de Carabineros concurrió a la tienda Sodimac, a fin de revisar las cámaras de seguridad, en la cual efectiva y claramente se registra su ingreso al estacionamiento subterráneo de la tienda, pero no se logró encontrar registro del robo, lo que demuestra que el estacionamiento no cumple con las medidas mínimas de seguridad, ni con los guardias suficientes para prevenir un robo, si es que cuenta con éstos, ni con un número mínimo de cámaras de seguridad que registren los ingresos y salidas desde el estacionamiento y que registren lo que ocurren en el área de estacionamiento, ya que se pudo ver que el vehículo salió, pero no quienes los conducían.

Indica que, el mismo día dejó un reclamo por los hechos, que dejó por escrito, en una hoja, de lo cual no le dieron copia y más tarde ingresó un reclamo en la página del proveedor, del cual no tiene registro, pues la pagina

no emitió un número de reclamo o constancia alguna del reclamo, del cual no ha tenido respuesta hasta la fecha.

Expresa que estos hechos están en conocimiento del Ministerio Público de Temuco y, desafortunadamente, al no contar la tienda con cámaras claras que den cuenta de los antisociales, la causa se encuentra sin antecedentes que permitan una investigación, quedándole únicamente recorrer a diario, junto a su familia, sectores de Temuco en su búsqueda y publicaciones de redes sociales, esperando que alguien lo haya visto.

Señala como infringido el artículo 23, inciso primero, por lo que termina solicitando que se acoja la querella y se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con expresa condenación en costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

1°) Que, don Mario Enrique Brizuela San Martín ha interpuesto querella por infracción al artículo 23 inciso 1° de la ley 19.496, en contra de Sodimac S. A., que funda en que el día 29 de octubre de 2016, aproximadamente a las15:15 horas concurrió al establecimiento de la denunciada, ubicado en avenida Caupolicán N°457, de esta ciudad, dejando estacionado en el estacionamiento subterráneo, su automóvil Subaru Loyale, año 1995, patente NE.4414, el que al volver no se encontraba en el lugar de estacionamiento, constatando al revisar las cámaras de seguridad, junto a Carabineros que recibieron la denuncia, que el vehículo salía siendo conducido por individuos desconocidos, que no pudieron ser identificados por la poca claridad de las imágenes, sin que los sistemas de seguridad –cámaras y guardias de seguridad- permitieran evitar el ilícito, ni menos determinar quiénes fueron los autores.

2°) Que, notificado de la presente acción, la querellada no ha concurrido a estrados.

3°) Que, el actor, para acreditar los hechos de su querella, ha acompañado al proceso, copia de la denuncia efectuada ante Carabineros de la Segunda Comisaría de esta ciudad, que rola a fojas 1 a 5 de autos. En dicho documento, se relatan los hechos que sirven de fundamento a la denuncia, dejándose constancia por Carabineros que se realizó como diligencia la observación de las cámaras, donde no se visualizó el robo del móvil. No obstante ello, el encargado del local, de nombre Emiliano Fernando Marín Huentrao, cédula de identidad N°17.638.038-1, quien observó las cámaras, visualizando el ingreso del vehículo sustraído.

Acompañó, además fotocopias, autorizadas ante Notario, de boletas emitidas por Sodimac, de la fecha y hora en que habrían ocurrido los hechos

denunciados, que rolan a fojas 9 y 10. Acompañó, también, certificado de inscripción de su automóvil en el Registro de Vehículos Motorizados a su nombre, certificado que registra una anotación de encargo efectuada por Carabineros, el cual rola fojas 5 a 8.

Rindió la testimonial que rola en autos, declarando al efecto don Claudio Mauricio Hidalgo Manquenahuel, quien señala que conoce los hechos porque es amigo de Mario Brizuela, quien le comentó de ellos al día siguiente, habiéndose enterado él primero por facebook. Le contó que le habían robado el auto desde el estacionamiento de Sodimac, que lo estaba buscando y no encontró nada, estaba bien decaído porque era su medio de transporte, en el que trasladaba a su familia. Hasta el día de hoy no lo ha recuperado, adquiriendo otro vehículo, pero está con paranoia debido a este hecho.

Declaró también don Pablo Nicolás Lobos Espinoza, quien señala que es amigo de Mario y un amigo lo llamó y le contó que le habían robado el auto a Mario en Sodimac y lo andaban buscando con el papá. Con su amigo, ese mismo día, salieron a buscar el auto y no lo encontraron. En la noche fueron a la casa de Mario y estaba muy mal anímicamente, pues tenía cosas personales en el auto, como un disco duro con toda la información de trabajo y fotos familiares, su computador, todo estaba ahí. Mario está mal, porque era su primer auto y lo había comprado en 2013, cuando trabajada en empaque en el Líder y Unimarc. Lo tenía arregladito, para venderlo y renovarlo.

Por último declaró don Víctor Manuel Brizuela Ulloa, quien señala que es el papá de Mario, y un día sábado, pasado las 15:15 horas lo llamó para avisarle que había dejado su auto en el subterráneo de Sodimac y no estaba donde lo había estacionado, ante lo cual fue a Sodimac a acompañarlo, llamando a Carabineros y estampó la denuncia. Estuvieron más de una hora en el papeleo, Carabineros revisó las cámaras y no vio nada, solo vio el parachoques del auto de Mario, luego la cámara gira y vuelve al lugar y ya no estaba el auto. Luego salieron a buscarlo por el sector de Pedro de Valdivia, por si lo hubiesen dejado abandonado, pero no lo encontraron. Hasta hoy están todos afectados y siempre están tratando de encontrarlo, observando la patente y cualquier detalle, pero sin resultados, encargándolo a todos los colegas, pero no lo han visto. Mario está muy afectado psicológicamente, porque este auto lo compró con mucho esfuerzo, cuando trabajaba en empaque en el supermercado. Sodimac le señaló a su hijo que después que salga el resultado de esto podía existir algún tipo de indemnización. Ahora está más estable, encalillándose en otro auto, con un crédito a 4 años, para poder desplazarse.

4°) Que, conforme al mérito de las boletas acompañadas, se acredita la presencia del querellante en el lugar, el día y hora de los hechos denunciados, acreditándose con el mérito de la denuncia de Carabineros, en cuanto señala que al revisar las grabaciones de las cámaras de seguridad se visualizó el vehículo del querellante, ingresando al lugar, lo que demuestra que efectivamente el actor concurrió en su vehículo hasta el establecimiento de la querellada, dejando su vehículo en el estacionamiento, vehículo respecto del cual acredita su dominio con el certificado de fojas 5 y siguientes. Con la denuncia realizada y los testimonios de los testigos que han declarado en el proceso, se acredita que el ilícito se cometió en el lugar, en perjuicio del querellante.

5°) Que, no cabe duda que el estacionamiento forma parte del establecimiento comercial y está allí no sólo por una exigencia legal que le impone la Ordenanza General de Construcciones, sino que configura una oferta tácita de un servicio complementario que tiene por objeto facilitar, promover y atraer a los usuarios, asegurándoles un acceso fluido y cómodo en la compra y adquisición de las mercaderías y por sobre todo porque le ofrece la seguridad de que el estacionamiento otorga las medidas de resguardo de los bienes de los clientes, desde que cuenta con servicios de seguridad, técnicos y humanos, de modo que resulta plenamente aplicable lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 18.496, que obliga a respetar los términos, condiciones y modalidades que se hubieren convenido u ofrecido en la entrega del bien o la prestación del servicio, resultando parte de esta oferta el contar con el servicio de estacionamiento. Si bien es cierto, no es posible que a través de las medidas de seguridad que se deben adoptar en el otorgamiento del servicio de estacionamiento eliminar todo riesgo de robo o daños , no lo es menos que el proveedor que ofrece el servicio, debe demostrar que ha tomado todas las medidas de resguardo y seguridad que tal ofrecimiento impone, a fin de evitar la comisión de hechos que afecten a los usuarios, lo que no ha hecho, e incluso ni siquiera ha dado explicaciones con su negativa a concurrir a esta instancia judicial; en consecuencia, si las medidas de seguridad no cumplen con el estándar necesario para evitar perjuicios a los consumidores que acuden hasta el establecimiento, hay una actuación negligente de parte de la denunciada que infringe el artículo 23 de la ley 19.496, razón por la cual, encontrándose acreditado que el robo ocurrió

mientras el consumidor, haciendo uso del estacionamiento, adquiría productos en el establecimiento querellado, se acogerá la querella y se sancionará en definitiva, en la forma que se dirá en la conclusión.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

6°) Que, en el primer otrosí de su presentación de fojas 6, don Mario Enrique Brizuela San Martín, en su calidad de propietario del automóvil que fue robado del estacionamiento ofrecido por el establecimiento de la querellada, fundado en los mismos hechos que expone en la querella de lo principal, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Sodimac S. A. solicitando el pago de $2.000.000.- que corresponde al daño emergente por costo de reposición de automóvil, y $2.000.000.- por daño moral, todo ello con reajustes e intereses, más las costas de la causa.

7°) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, de modo que, por haberse estimado que el proveedor demandado es responsable de incumplimiento, al haber actuado negligentemente en la prestación del servicio, por lo que teniendo presente, además, el hecho de que el demandante ha acreditado en el proceso su calidad de propietario del vehículo a que se refieren estos hechos, y por tanto víctima de los mismos, que justifica su legitimación para demandar, es procedente acoger la demanda respecto de los perjuicios que se acrediten efectivamente en el proceso.

8°) Que, en cuanto a la solicitud del pago del daño emergente, representado por el valor de reposición del auto robado, se ha acompañado al proceso copias de publicaciones en la página web chileautos.cl, en las que aparecen publicaciones de venta de dos vehículos de la misma marca, modelo y año que el del actor, con un valor comercial de $2.200.000.- cada uno, de modo tal que, la cantidad demandada por el actor, esto es $2.000.000.- resulta acorde con esos valores publicados, acogiéndose la demanda en consecuencia por dicho monto.

9°) Que, en cuanto al daño moral la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio,

entendiendo que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. En este caso, resulta acreditado que el demandante resultó afectado por un hecho que ocurrió en el estacionamiento del supermercado, pues su vehículo fue robado y hasta la fecha no ha podido ser recuperado, sin que las medidas de seguridad inherentes a la oferta de estacionamiento le hayan permitido evitar o resarcir el perjuicio, debiendo realizar una serie de diligencias para salvaguardar sus derechos, recurriendo a la propia demandada, sin haber logrado una respuesta adecuada, debiendo, por último, recurrir a un requerimiento de carácter judicial, ya que el demandado sin mayores motivaciones ha decidido postergar la solución, ignorando su pretensión, incluso, en esta instancia. En consecuencia, esto obviamente produce pesar, molestia, insatisfacción, frustración, pues habiendo hecho lo correcto se le discrimina, debiendo agregarse a esto que los hechos tienen la entidad de afectar en su esfera íntima, a la mayoría de las personas que se ven afectados por un hecho así. El actor, además de la rabia, frustración, angustia y desesperación que el hecho le ha causado la pérdida económica del bien, ha visto alterada sus condiciones de vida, pues, tal como lo señalan los testigos, se ha visto privado del uso y confort que el automóvil le proporcionaba a él y su grupo familiar, con la correspondiente disminución de su patrimonio.

En cuanto a su regulación, como no existen parámetros objetivos, y afecta el fuero íntimo de una persona, generalmente no puede ser objeto de prueba, por lo que ella queda entregada a la prudencia del sentenciador, atendido los datos objetivos que arroja la causa, por lo que atendida la naturaleza y circunstancias que rodearon el hecho denunciado y las secuelas del mismo, se fija tal daño en la suma de $1.000.000.-.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, 358 del Código de Procedimiento Civil y 2314 y siguientes del Código Civil **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge, la querella interpuesta por **Mario Enrique Brizuela San Martín** en contra de **Sodimac S. A.,** representado por don Mario López Cifuentes, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de diez unidades tributarias mensuales; **2º)** Que, se acoge, con

cuarenta y cinco

costas, la demanda civil interpuesta por **Mario Enrique Brizuela San Martín** en contra de **Sodimac S. A.,** representado por don Mario López Cifuentes quien se le condena al pago de la suma de $3.000.000.- a que asciende la suma de las cantidades parciales reguladas en los considerandos 8° y 9° de esta sentencia, suma que devengará intereses para operaciones no reajustables, a contar de la fecha en que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el **Rol N°71.138-Y**. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

C.A. de Temuco

Temuco, veinticinco de julio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Que atendido el mérito de los antecedentes, especialmente que el recurso de apelación ha sido interpuesto en tiempo y forma y visto lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, se declara **admisible** el recurso deducido a fojas 56 y siguientes, en contra de la sentencia de fecha nueve de mayo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 39 y siguientes.

Pasen los antecedentes a la Presidencia para los fines que estime pertinentes.

Policía Local-88-2017.

Adriana Cecilia del Carmen Aravena Lopez
Ministro
Fecha: 25/07/2017 11:15:57

Maria Alejandra Margarita Santibanez Chesta
Ministro(S)
Fecha: 25/07/2017 11:15:57

Marcelo Eduardo Neculman Muñoz
Abogado
Fecha: 25/07/2017 11:15:58

C.A. de Temuco

Temuco, trece de diciembre de dos mil diecisiete.

A fojas 80: Téngase presente.

A fojas 81: Téngase presente la delegación de poder.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA con costas,** la sentencia apelada de fecha nueve de mayo de dos mil diecisiete, escrita a fojas treinta y nueve y siguientes de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Nº Policía Local-88-2017.(plc)

Aner Ismael Padilla Buzada
Ministro
Fecha: 13/12/2017 11:37:20

Oscar Luis Vinuela Aller
Fiscal
Fecha: 13/12/2017 11:37:21

Hellen Teresita Pacheco Cornejo
Abogado
Fecha: 13/12/2017 11:37:21

XSXSDKNMZX

CERTIFICO: que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 30 de enero de 2018.

MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.

MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO