

CONCHALI, Jueves 17 de diciembre de 2015.

VISTOS:

1º) La denuncia de fojas 12 por infracción a la Ley 19.496, deducida por don Patricio Alejandro Cisternas Solís, visitador técnico, Cédula Nacional de Identidad N° 13.672.983-7, domiciliado en Pasaje Topocalma N° 1332, de la comuna de Conchalí, en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS SA, Rol N° 78.627.210-6, Sociedad de Derecho Privado, representada para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496 por el jefe de local Luis Castillo Hermosilla, cuyo Rut ignora, domiciliado en Pedro Fontova 5810, comuna de Conchalí. Expone que con fecha 15 de marzo del año 2014, aproximadamente a las 21:30 horas, ingresó junto a su pareja doña Araceli Elizabeth Gutiérrez Retamal al estacionamiento subterráneo del supermercado Tottus y Sodimac, ubicado en Pedro Fontova N° 5810, a fin de comprar comestibles. Agrega, que al ingresar al subterráneo estacionó su automóvil marca Hyundai, modelo Elantra, color plateado, patente DSJJ-93, año 2012, a aproximadamente 10 metros de la puerta de ingreso del Supermercado. Dichos estacionamientos, se encuentran al interior del establecimiento comercial señalado, en recinto privado y resguardado por guardias de seguridad, procediendo entonces a estacionarse y descender del móvil, dejándolo con la alarma activada. Al volver al estacionamiento, a las 21:59 horas, al lugar donde había dejado su automóvil alrededor de las 21:30 horas, se pudo percatar que su auto no se encontraba, notando que había vidrios en el piso. Señala, que la impresión fue de tal magnitud que quedó sin palabras, por lo que su pareja fue quien procedió a dar a viso al jefe de turno del local, quien bajó de inmediato al subterráneo con un guardia, indicándoles que el sector correspondía a Sodimac y que por ende no tenían acceso a cámaras, además no llamaron a Carabineros, argumentando que no concurrían o tardaban demasiado. A raíz de lo anterior, su pareja procedió a llamar a Carabineros.



quienes les señalaron que el reporte ya se había realizado y debían esperar la llegada de la patrulla al lugar de los hechos. Al interior del automóvil, había una maleta con el equipaje correspondiente a las vacaciones y una billetera con aproximadamente \$500.000, chequera, 2 tablet, un celular y un parrot. Al llegar Carabineros procedió a informar los hechos y a entregar los respectivos antecedentes para que ubiquen el actual paradero del vehículo robado, dejando además su pareja el suceso en el libro de sugerencias y reclamos con el número de folio 0026133, sin recibir a la fecha de la presentación de la querrela una respuesta formal.

Posteriormente, el día domingo 16 de marzo, aproximadamente a las 12:30 horas, recibió un llamado de Carabineros correspondiente a la 20° Comisaría de Puente Alto, quienes le informaron que habían encontrado el vehículo robado, concurriendo a la Comisaría, retirado algunos objetos, revisando el estado en que se encontraba con daños que se detallan en la querrela.

Interpuso virtualmente un reclamo contra el querrellado, acogido bajo el N° 7495695, procediéndose a efectuarse la respectiva mediación por parte del SERNAC, con resultados negativos.

Los hechos descritos constituyen una infracción a los artículos 3 inciso 1, letra d), 12 y 23 inciso 1 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que se apliquen las sanciones contempladas en el artículo 24° de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En la misma presentación se deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Hipermercados Tottus, todos individualizados, de acuerdo a los antecedentes de hecho y derecho expuestos, los que el Tribunal tiene por reproducidos para todos los efectos legales de la presente sentencia, y solicita se le condene a pagar al actor la suma de \$2.763.647 (dos millones setecientos sesenta y tres mil seiscientos cuarenta y siete) por concepto de daño emergente; la suma de \$5.000.000, por concepto de daño moral, fundado en los hechos y disposiciones legales que indica, más intereses, reajustes y las costas.

3°) La notificación de fojas 30.





- 4º) Lo obrado ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, a raíz de la excepción dilatoria opuesta de fojas 42 y siguientes.
- 5º) La denuncia infraccional de fojas 90 interpuesta por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano (S) del Servicio Nacional de Consumidor en contra de Hipermercados Tottus SA., en razón de los hechos y el derecho expuestos, los que el Tribunal tiene por reproducidos para todos los efectos legales, procediéndose a la acumulación de causas según consta a fojas 54 de autos.
- 6º) El comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 205, celebrado con fecha 09 de diciembre de 2014.
- 7º) La contestación de la querrela infraccional de fojas 144 y la contestación de la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 152. Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo.
- 8º) La prueba rendida que consta en autos.
- 9º) Las observaciones a la prueba formuladas.
- 10º) La audiencia de fojas 217, en la que procedió a la absolución de posiciones de acuerdo al pliego de fojas 216 de autos.
- 11º) Se trajeron los autos para fallar.

CONSIDERANDO:

II.- RESPECTO DE LA INFRACCIÓN.

PRIMERO: Que, los autos se iniciaron por denuncia deducida por don Patricio Cisterna Solís, en contra de Hipermercados Tottus SA., representada legalmente por Luis Castillo Hermosilla, a la que se agrega demanda civil de indemnización de perjuicios y se acumula la denuncia infraccional de deducida por el Servicio Nacional de Consumidor de fojas 90.

SEGUNDO: Que, la infracción se hace consistir en que al denunciante le robaron su vehículo placa patente DSJJ-93, desde el estacionamiento del Supermercado TOTTUS, ubicado en Pedro Fontova N° 5810 de Conchalí, por lo que la denunciada no ha dado cumplimiento a las normas existente. Específicamente a lo establecido en los artículos 3 inciso 1, letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.



TERCERO: Que, en su escrito de contestación la denunciada y demandada civil señala la ausencia de responsabilidad infraccional atendido que se trataría de un acto delictual perpetrado por desconocidos, así las cosas el delito de robo por mandato constitucional no es competente este Tribunal para conocer del asunto. Además, expone que los estacionamientos son de libre acceso público, gratuito y sin control de entrada y salida, por lo que no le empecé ningún grado de responsabilidad en los hechos denunciados, por lo demás el Sr. Cisternas no ha celebrado ningún acto a título gratuito y oneroso, ya que el giro u actividad del Supermercado es la venta de alimentos y no la prestación de servicios, haciendo presente que Hipermercados Tottus SA., no contempla dentro de su giro comercial el arrendamiento de estacionamientos, de modo que no se cobra por el uso del estacionamiento subterráneo ningún precio o tarifa. Por lo anterior, la Ley 19.496 no es aplicable al caso sublite, lo que deriva en ausencia de responsabilidad civil.

CUARTO: Que, llamadas las partes a conciliación no se produjo y como para que exista responsabilidad civil es indispensable acreditar la responsabilidad contravencional del querellado, por lo que se analizaran las pruebas rendidas y la legislación aplicable al caso.

QUINTO: Que, la parte demandante rindió prueba testimonial de don FELIPE IGNACIO MUÑOZ PEREZ, a fojas 205 y siguientes, en la que el testigo declaró que vio el robo de un vehículo, no recuerda su placa patente, color plateado, marca Hyundai, ocurrido el día 15 de Marzo a eso de las 21:50 horas, señala haber visto como en el estacionamiento subterráneo del Supermercado Tottus a 10 metros de él habían 3 tipos que estaban como forcejeando un auto que estaba estacionado, al ser visto por uno de los tipos rompieron uno de los vidrios y entraron por el lado del copiloto y en menos de un minuto echaron a andar el auto y arrancaron del lugar, por lo que procedió avisar al guardia que había ahí.

SEXTO: Que, la parte denunciada y demandada civil, no rindió prueba testimonial en la causa de autos.



SÉPTIMO: Que, la prueba documental rendida en esta causa consiste en aquella que rola de fojas 156 a 204, de autos y que esta sentenciadora ha analizado en forma legal y según las reglas respectivas.

OCTAVO: De la boleta emitida por la querellada, de fojas 162, la que concuerda con la fecha y hora en la que se produjo el robo del vehículo, se da por establecido que efectivamente existió entre las partes una relación de la que nacen derechos y obligaciones al amparo de la Ley 19.496 y habiéndose acreditado el robo en la dependencias del supermercado por la testimonial más la absolución de posiciones de fojas 218, se desprende que efectivamente existió el robo que fue perpetrado en los estacionamientos de la denunciada.

NOVENO: Que, es pertinente agregar por parte de este Tribunal, que la Jurisprudencia actual, de los Tribunales Superiores, es concluyente en señalar que los establecimientos comerciales, tienen la obligación legal de contar con estacionamientos y otros servicios complementarios al giro consecuencial, los cuales pasan a ser un factor esencial para que los consumidores concurren y por tanto, forman un inseparable con el establecimiento comercial. El proveedor que tiene un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad. De este modo, y por la existencia de los guardias y cámaras de vigilancia, lo cual ha sido corroborado por la denunciada y demandada de autos, el proveedor profesional, en este caso el Supermercado TOTTUS, acepta la obligación de custodia, de los vehículos que estacionan sus clientes, pero no la satisface de manera adecuada, toda vez que se produce el robo del auto del denunciante, lo que evidencia aún más el incumplimiento de la norma contenida en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Como consecuencia, dentro del ámbito del Derecho del Consumidor y de la Ley del ramo, a saber la N° 19.496, es pertinente esperar de los proveedores de servicios de estacionamientos, sean gratuitos o remunerados, una función de garantía para el consumidor, no sólo en lo que es relativo a la persona en cuanto tal, sino también respecto de sus bienes.



Respecto de los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496, son normas que establecen como premisa que el solo acto de proveer bienes a los consumidores conlleva la prestación de un recinto con estacionamiento, lo cual implica que si dicho bien es objeto de un hecho ilícito, nace per se la responsabilidad de dicho proveedor al amparo de la ley.

Por su parte, el estacionamiento de autos es de propiedad del supermercado, de uso del público que concurre al supermercado a realizar gestiones propias del giro del recinto. Al supermercado corresponde velar por el correcto funcionamiento y seguridad de los estacionamientos, en tanto están dirigidos para comodidad del cliente.

DECIMO: Así las cosas, para esta sentenciadora, a estos estacionamientos de carácter gratuito les cabe tanta responsabilidad como a aquellos en que se paga precio o tarifa, por aplicación de los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496 y demás normas a este precepto, la Jurisprudencia se ha pronunciado al respecto, y así se leen fallos en que se señala que: *"Dentro del acto jurídico del artículo 2° letra a) de la Ley N° 19.496 las grandes tiendas, conjuntos comerciales y supermercados dirigen al público, se comprende la oferta de estacionamientos y demás servicios complementarios e inseparables del giro, de manera que las fallas o deficiencias en la calidad o seguridad, entre otros, de estos servicios anexos propios del acto de consumo, tal como la sustracción de un vehículo estacionado en un supermercado, producido mientras la persona que lo dejó en dicho lugar compraba en el establecimiento comercial, pueden constituir una infracción a la Ley N° 19.496 en la medida que, por un lado, se deban o sean atribuibles a negligencia del proveedor y, por otro, el consumidor acredite la existencia del acto jurídico base, oneroso, producido entre éste y el proveedor, correspondiendo su conocimiento a los juzgados de policía local."* Excelentísima Corte Suprema ha sostenido en la causa rol N° 5.225-2010 de fecha 16 de mayo del año 2011,



DECIMOPRIMERO: Que, la denunciada no acompañó al proceso pruebas que permitan desvirtuar los hechos denunciados y acrediten lo expuesto en sus respectivas contestaciones.

DECIMO SEGUNDO: Que, las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de orden público económico, y por tanto garantes y proteccionistas de la parte débil en la relación de consumo.

DECIMO TERCERO: Que, en consecuencia, esta sentenciadora apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que la denunciada infringió los artículos 3 inciso 1 letra d), 12 y 23 todos de la Ley N° 19.496, en la forma señalada, razón por la que será sancionada de acuerdo al artículo 24° del mismo cuerpo legal, al no otorgar el debido resguardo al vehículo placa patente DSJJ-93 de propiedad del denunciante don PATRICIO ALEJANDRO CISTERNAS SOLIS, bien mueble que estaba bajo su custodia.

DECIMO CUARTO: Que, el artículo 24 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece que “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”.

II.- RESOLUCION ASPECTO CIVIL.

A.- Que por los mismos hechos se dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios.

B.- Que la parte demandante, demanda las siguientes sumas: \$ 2.763.647, por concepto de daño emergente y lucro cesante y \$5.000.000, por concepto de daño moral. Las cifras demandadas arrojan un total de \$7.763.647, más reajustes, intereses y las costas.

C.- Que, en orden a sustentar probatoriamente la acción civil deducida por la parte de PATRICIO ALEJANDRO CISTERNAS SOLIS, esta ha acompañado en autos, los siguientes documentos:

1. Formulario de comentarios de clientes N° 26133 del Servicio de Atención al Cliente de Hipermercados Tottus SA., ubicado en Avenida Pedro Fontova de fecha 15 de marzo de 2014, a fojas 156.





2. Comprobante de recepción de denuncia de fecha 18 de marzo de 2014 de la Fiscalía Local Centro de Justicia de Santiago N° de causa 1400273898-9, a fojas 157.
3. Parte denuncia 951 de fecha 16 de marzo de 2014, de la 5 Comisaria de Conchalí, de fojas 158 a fojas 161.
4. Copia Legalizada de factura electrónica N° 62.721.704, emitida por Hipermercados Tottus SA., de fecha 15/03/201, a fojas 152.
5. Carta emitida por Hipermercado Tottus de fecha 02/04/201, referencia 7.495.695, a fojas 163.
6. Correo electrónico emitido por Servicio Nacional del Consumidor, cuyo remitente es Juan Medina Vargas y cuya referencia es 7495695, a fojas 164.
7. Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes emitido por Servicio de Registro Civil e Identificación del vehículo placa patente DSJJ.9-8, a fojas 165 y siguientes.
8. Copia Legalizada de boleta de servicios de grúas de fecha 16 de marzo de 2014, emitida por Trans Urrutia N° 387, a fojas 168.
9. Copia Legalizada de boleta N° 5001, emitida por Kikkés's Car Services de fecha 10/02/2014, a fojas 169.
10. Copia Legalizada presupuesto emitido por automotores Gildemeister de fecha 17/03/2014, a fojas 170.
11. Copia Legalizada de cotización emitida por Taller desabolladura y pintura Eugenio Lizama e Hijo, de fecha 02/04/2014, a fojas 171.
12. Copia Legalizada de ventas y servicios N° 105.479, emitido por Central Parabrisas SA., de fecha 17/03/2014, a fojas 172.
13. Copia Legalizada de Boleta de Ventas y Servicios N° 8.114, emitida por Importadora y Comercializadora Barateli Ltda. de fecha 23/01/2014, a fojas 173.
14. Copia Legalizada de factura N° 2.942.198, emitida por automotores Gildemeister Ltda. de fecha 24/03/2014, a fojas 174.
15. Copia boleta electrónica N° 4.301.720, emitida por Sociedad Concesionaria Autopista Central de fecha 17 /03/2014, a fojas 176.





16. Set de 28 fotografías que dan cuenta del lugar en que cometió el hecho denunciado y el estado en que quedó el vehículo sustraído, de fojas 177 a 204.

D.- Que, por concepto de daño emergente, se demanda la suma de \$2.763.647. Esta sentenciadora, a objeto de determinar el **monto** de los daños, ha tomado en consideración los documentos de fojas 168, 169, 172, 173, 174 y 176, los que en total suman un monto de \$1.153.758 (un millón ciento cincuenta y tres mil setecientos cincuenta y ocho pesos), documentos que acreditan los daños, en forma indubitada. No se ha acreditado por ningún medio el valor del bolso de viaje y su contenido, que se encontraba en la maleta del vehículo robado.

E.- En relación al lucro cesante, este no se ha acreditado, por medio alguno. Así por ejemplo no se ha señalado el monto o montos de ingresos del demandante y la disminución que en los mismos tuvo producto del robo, por lo que no se admitirá este monto.

F.- Con relación al daño moral, deducido por la demandante con ocasión de la sustracción de su vehículo, y que asciende a \$5.000.000.

G.- Que el daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un robo, en las condiciones de autos y el consecuente daño, en el caso de autos, daño en su automóvil y el sufrimiento que ello representó, además de todos los trámites que hubo de realizar producto del robo del auto desde un lugar supuestamente seguro, lo anterior, el sufrimiento, no requiere de prueba, porque el robo está acreditado, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza, son obvias. Ahora bien, si su evaluación, se quiere apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, como por ejemplo, que la consecuencia psíquica que conllevó el robo, es tal que lo inhabilitó para, por ejemplo salir a la calle o ir a comprar a este u otro supermercado, lo que en el hecho no ha sucedido, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales o normales que padece un ser humano en estas condiciones. El robo, sin lugar a dudas ha producido una angustia que si



bien no puede ser reemplazada por una suma de dinero, debe prudencialmente regularse y fijarse en la misma. Esto se obtiene indudablemente de las pruebas consideradas por esta jueza, al establecer las infracciones y del razonamiento lógico básico que surge de la representación de haber sido víctima de un robo en un estacionamiento de un supermercado, el que necesariamente debe ser indemnizado porque el artículo 2314 del Código Civil no distingue clases o tipo de daños; de manera que se evalúan los efectos del impacto, en el sentido señalado y habida cuenta que el denunciante recuperó su vehículo al día siguiente del robo, según sus propios dichos, por lo que se fija prudencialmente el daño moral en la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos).

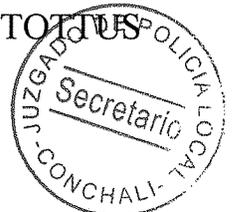
H.- Que finalmente procede ordenar el pago de las costas de la causa a la demandada, porque ha resultado vencida.

Por estos fundamentos y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículo 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17 y 23 de la Ley N° 18.287, de Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la prueba rendida y demás antecedentes de la causa;

RESUELVO:

1. Que se acoge la denuncia de fojas 12 y siguientes y **se condena** a la denunciada de HIPERMERCADOS TOTTUS SA, representada legalmente por Luis Castillo Hermosilla, ambos individualizados, a pagar una multa de **50 UTM** (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), con costas, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1, letra d), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia. Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día contado desde que esta sentencia quede ejecutoriada, despáchese orden de reclusión por 15 días en contra del Representante Legal de la condenada.

2. Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 12 y siguientes, y se condena al demandado HIPERMERCADOS TOTTUS



SIN COSA

S.A., representada legalmente por Luis Castillo Hermosilla, ambos individualizados, a pagar a don PATRICIO ALEJANDRO CISTERNA SOLIS, la suma de \$1.153.758 (un millón ciento cincuenta y tres mil setecientos cincuenta y ocho pesos) por concepto de daño emergente y la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos) a título de daño moral, lo que da un total de \$1.653.758 (un millón seiscientos cincuenta y tres mil setecientos cincuenta y ocho pesos).

3. Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores en juego, la suma precedentemente regulada, deberá ser pagada con reajustes e intereses legales. El reajuste referido se calculará de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre la fecha de notificación de la demanda y la del pago efectivo, considerando como primer índice el del mes calendario anterior a aquel en que se notificó la demanda y como último índice el del mes calendario anterior a aquel en que se efectúe el pago, según cálculo que en su oportunidad efectuará la Sra. Secretaria Abogado del Tribunal y generará intereses corrientes desde que el deudor se constituya en mora, con costas.

Anótese en la causa Rol N°40.037/CR.

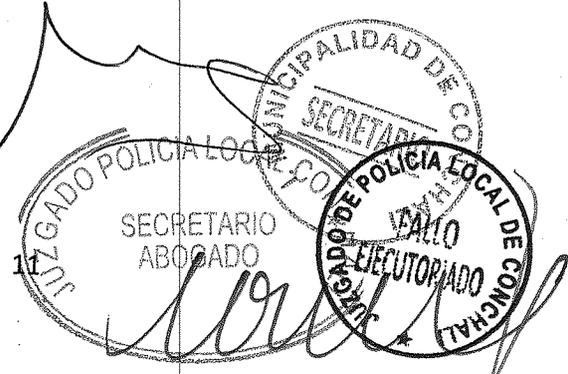
Notifíquese personalmente o por cédula y en su oportunidad, archívese.

PRONUNCIADA POR DOÑA ADELA FUENTEALBA LABBE, JUEZA TITULAR DEL JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CONCHALI, AUTORIZA LA SECRETARIA ABOGADA DOÑA MONICA MUÑOZ BUSTOS.

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten mark]