

CAUSA N° 33.974/CR.

CONCHALI, Martes 16 de Junio del 2015.

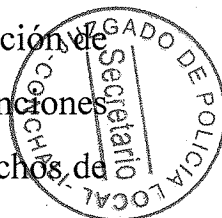
VISTOS:

1°.- De fojas 1 a 29, constan documentos acompañados por la parte demandante, que fundan la denuncia de autos.

2°.- A fojas 30 a 44, rola denuncia por infracción a Ley 19.496, deducida por don **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, abogado, Director (S) Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra en contra de **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, rol único tributario N° 78.627.210-6, representada legalmente por **PEDRO MANUEL COLOMBO MACIEL**, ignora profesión u oficio, domiciliado para estos efectos en Nataniel Cox N° 620, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por infracción a los artículos 3° inciso 1°, letra d), 12° y 23° inciso 1° de la Ley 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, exponiendo que con fecha 27 de abril de 2013, el consumidor don **HUMBERTO DANILO ARANDA ORTEGA**, en compañía de su esposa e hijo se dirigió al **HIPERMERCADOS TOTTUS SA.**, ubicado en Pedro Fontova número 5810, comuna de Conchalí, alrededor de las 20:00 horas, para efectos de realizar la importante compra de mercadería para el mes siguiente, dejando estacionado el vehículo de propiedad de su padre don **MIGUEL HUMBERTO ARANDA HUERTA**, placa patente VK-7834-6, marca Nissan, modelo D-21 Century D CAB 2.4, año 2003, color blanco, en los espacios de aparcamiento subterráneos con los que cuenta el establecimiento, con la confianza que estaría a buen resguardo en dicho lugar, mientras realizaba las referidas compras. Sin embargo, al intentar retirarse del lugar, aproximadamente a las 21:00 horas, el consumidor notó que el vehículo antes referido no se encontraba en el lugar, por lo que de forma inmediata concurrió al módulo de servicio al cliente del establecimiento, para efectos de poder recibir alguna respuesta del Supermercado, sin obtener ninguna solución



por cuanto no estaba presente la encargada, procediendo a estampar el respectivo reclamo en el libro que la denunciada tiene para estos efectos. Posteriormente, el afectado se dirigió donde los guardias del recinto, quienes no prestaron ninguna clase de apoyo o información. Procedió a llamar a Carabineros, concurriendo personal de la 5ª Comisaría de Conchalí con el objeto de tomar la declaración sobre los hechos y estampar la pertinente constancia, la cual quedó registrada en el parte denuncia N° 860. Además, tomó conocimiento la Fiscalía Metropolitana Centro Norte, quienes procedieron a tramitar dicha denuncia bajo el Rol único de causa RUC N° 1300431812-3 y como antecedente en este mismo sentido, consta en el parte denuncia N° 40 y su respectiva acta de hallazgo de vehículo, emitido por funcionarios de la 3ª Comisaría San Gerónimo de la 20ª Prefectura de Puente Alto, que da cuenta que se encontró con fecha 30 de abril de 2013, aproximadamente a las 17:10 horas, el vehículo placa patente VK-7834, marca Nissan, modelo D 21 Century, color blanco, año 2003, de propiedad del afectado. Agrega, que el consumidor denunciante volvió al día siguiente del robo al establecimiento, para efectos de poder comunicarse con el jefe de atención, pero nuevamente éste no estaba presente y al día siguiente, insistió, siendo atendido por el jefe de local, quien le solicitó que esperara unos días, ya que la empresa en principio respondería por este suceso. Sin embargo, finalmente la empresa no respondió por los daños, razón por la que el consumidor afectado, concurrió ante el SERNAC, para efectos de iniciar el procedimiento de mediación que éste ofrece, otorgándose traslado al supermercado con fecha 11 de junio de 2013, para que este pudiera realizar sus descargos, otorgando respuesta desfavorable, desconociéndose la efectividad de que al reclamante se le hubieren sustraído los bienes que indica y por estimar que los acontecimientos descritos exceden el ámbito de acción de Hipermercados Tottus. La parte del Servicio Nacional del Consumidor señala, que los hechos descritos constituyen una infracción a los artículos 3° inciso 1°, letra d) y e) 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, a saber, siendo estas de 50 U.T.M. por cada una de las infracciones cometidas por la parte denunciada.

3°.- A fojas 46 vta., se provee la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor.

4°.- A fojas 47, consta delega poder.

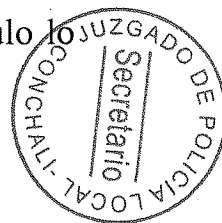
5°.- A fojas 48, consta solicitud de copias.

6°.- A fojas 49, consta atestado receptorial que da cuenta de notificación de la querella infraccional al representante legal de la denunciada Supermercados Tottus S.A.

7°.- A fojas 50, consta delega poder.

8°.- A fojas 51, rola contestación de la denuncia infraccional y demanda civil, por la parte denunciada Hipermercados Tottus SA., en la que niega los hechos, razón por la que en virtud del artículo 1698° inciso 1° del Código Civil, SERNAC deberá acreditar todos y cada uno de los hechos que configuran los presupuestos de las pretensiones punitivas, además de no ser aplicables la Ley del Consumidor, de acuerdo a lo señalado por la Excma. Corte Suprema, en el fallo dictado el día 21 de octubre de 2008. Agrega, que el supermercado provee un servicio de estacionamientos, pero el denunciante no tiene la calidad de usuario del mismo, considerando la gratuidad, por lo que falta el elemento esencial para configurar la relación de consumo, que es la onerosidad, por lo que no hay una relación de tipo señalado. Añade, que SERNAC carece de legitimidad activa, además Hipermercados Tottus S.A., carece de legitimidad pasiva para pedir resarcimiento por daño a un vehículo que no es de su propiedad y la demanda está mal interpuesta.

9°.- A fojas 60, y siguientes, se lleva a efecto con fecha 14 de octubre de dos mil trece el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC representado por don Erick Vásquez Cerda y con la asistencia de la parte de Hipermercados Tottus S.A., representada por don Rafael Ruiz Espinoza, quien lo hace con fianza de rato y el Tribunal acepta su comparecencia bajo apercibimiento de declarar nulo lo obrado por él dentro de tercero día.



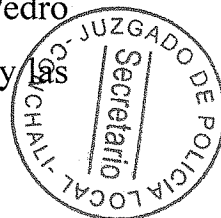
La parte denunciante de SERNAC, ratificó la denuncia infraccional de autos, solicitando el máximo de las multas aplicables en la Ley 19.496 por infracción a los artículos 3° letras d), 12° y 23°, del citado cuerpo legal con costas.

La parte denunciada y demandada de Hipermercados Tottus S.A., contesta por escrito la denuncia, solicitando que sea rechazada en todas sus partes, según los antecedentes que constan en dicho escrito, lo que el Tribunal ha consignado precedentemente y forma parte integrante de la causa.

En cuanto a la prueba testimonial, no se rindió por ninguna de las partes comparecientes.

La parte del Servicio Nacional del Consumidor rindió prueba documental que rolan a fojas 1 a 29 de autos, ambas inclusive, siendo estos los siguientes: a) Resolución Exenta N° 0409, de fecha 05 de abril de 2013; b) Resolución Exenta N° 0385, de fecha 28 de marzo de 2013; c) Formulario único de atención de público N° caso 6988718 de fecha 11 de junio de 2013; d) Traslado a Hipermercados Tottus S.A. Respuesta del traslado a Hipermercados Tottus S.A.; e) Comprobante de recepción de denuncia ante la Fiscalía Local de Justicia de Santiago; f) Parte denuncia N° 860; g) Cotización N° 15463, del móvil placa patente VK-7834; h) Set de fotografías del vehículo placa patente VK-7834; i) Copia cédula de identidad de Humberto Aranda Ortega y datos de la denuncia formulada en Fiscalía; j) Copia cédula de identidad de Miguel Aranda Huerta, k) Certificado de Inscripción del vehículo placa patente VK-7834; l) listado de cuenta de Humberto Aranda Ortega; m) Formulario de comentarios de clientes TOTTUS, de fecha 28 de abril; n) Poder Simple; o) Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el R.V.M del vehículo placa patente VK.7834-6; p) Formulario único de atención de público N° caso 7062447 de fecha 17 de julio de 2013. q) Lista de testigos; r) Adjunta antecedentes al caso N° 6988718; s) Parte denuncia N° 40 y t) Acta de hallazgo de vehículo.

En cuanto a las peticiones, la parte denunciante de SERNAC solicita se oficie a la denunciada para que acompañe al Tribunal los videos de las cámaras de seguridad de los estacionamientos del Supermercado ubicado en Pedro Fontova N° 5810 de Conchalí, el día 27 de abril del 2013 entre las 19:30 y las



22:00 horas. Además cumplido lo anterior esa parte solicita se fije día y hora para una audiencia de exhibición de los videos respectivos. El Tribunal resuelve dar lugar al oficio.

10°.- A fojas 61, consta Mandato Judicial, otorgado por HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., sociedad del giro de su denominación, RUT 78.627.210-6, representada por MARCELO FERNANDINO PAGUEGUY, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad 10.908.442-5 y PEDRO ZARATE PIZARRO, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N ° 13.333.067-4, todos domiciliados en Nataniel Cox N° 620, Santiago, a diversos abogados.

11°.- A fojas 68 y 69, consta patrocinio y poder y se ratifica lo obrado en el comparendo de estilo, por parte de supermercado Tottus

12°.- A fojas 70, consta oficio a Supermercado Tottus.

13°.- A fojas 77, consta téngase presente por parte del SERNAC, de acuerdo a los antecedentes expuestos y que el Tribunal tiene por reproducidos para todos los efectos legales, acompañando además sentencias que rolan a fojas 71 a 76.

14°.- A fojas 90, solicitud de copia.

15°.- A fojas 91, señala nuevo domicilio.

16°.- A fojas 92, delega poder

17°.- A fojas 93, 94, 95, se presenta escrito curso progresivo a los autos.

18°.- Se trajeron los autos para fallar.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°.- Que, los autos se iniciaron por denuncia deducida por don **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, abogado, Director (S) Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, por infracción a los artículos 3° inciso 1°, letra d), 12° y 23° de la Ley 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, exponiendo que con fecha 27 de abril de 2013, el consumidor don Humberto Aranda Ortega, concurrió al local de la denunciada con el objeto de efectuar



algunas compras, en el vehículo de propiedad de su padre Miguel Aranda Huerta, el cual dejó debidamente estacionado en el subterráneo y al regresar donde había dejado su vehículo, se da cuenta que este había sido robado, siendo encontrado con posterioridad.

2º.- Que, la infracción se hace consistir en que la denunciada no ha dado cumplimiento a las normas existentes imputándosele de este modo diversas infracciones a la normativa del ramo por no dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 3º inciso 1º, letra d), 12º y 23º de la Ley N° 19.496.

3º.- Que, en su escrito de contestación la denunciada controvertió todos y cada uno de los hechos expuestos, agregando que no se ha configurado ninguna relación de consumo, toda vez que, el servicio de estacionamientos es gratuito y careciendo además de legitimidad activa el SERNAC.

4º.- Que, se ha desvirtuado el hecho que el afectado haya concurrido al establecimiento Hipermercados Tottus, dejando su vehículo estacionado en el subterráneo habilitado para tales efectos.

5º.- La prueba rendida, relativa en establecer los hechos consiste en: a) Resolución Exenta N° 0409, de fecha 05 de abril de 2013; b) Resolución Exenta N° 0385, de fecha 28 de marzo de 2013; c) Formulario único de atención de público N° caso 6988718 de fecha 11 de junio de 2013; d) Traslado a Hipermercados Tottus SA. Respuesta del traslado a Hipermercados Tottus SA.; e) Comprobante de recepción de denuncia ante la Fiscalía Local de Justicia de Santiago; f) Parte denuncia N° 860; g) Cotización N° 15463, del móvil placa patente VK-7834; h) Set de fotografías del vehículo placa patente VK-7834; i) Copia cédula de identidad de Humberto Aranda Ortega y datos de la denuncia formulada en Fiscalía; j) Copia cédula de identidad de Miguel Aranda Huerta, k) Certificado de Inscripción del vehículo placa patente VK-7834; l) listado de cuenta de Humberto Aranda Ortega; m) Formulario de comentarios de clientes TOTTUS, de fecha 28 de abril; n) Poder Simple; o) Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el R.V.M del vehículo placa patente VK.7834-6; p) Formulario único de atención de público N° caso 7062447 de fecha 17 de julio de 2013; q) Lista de testigos; r) Adjunta



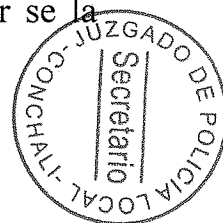
antecedentes al caso N° 6988718; s) Parte denuncia N° 40 y t) Acta de hallazgo de vehículo.

Documentos no objetados de contrario y que esta sentenciadora ha analizado en forma legal, de ellos no consta boleta por la compra de las mercaderías efectuadas por el consumidor don Humberto Aranda Ortega. Sin embargo, se acompañó el Estado de cuenta de Humberto Aranda Ortega, en dicho documento existe un pago efectuado en las dependencias de la denunciada, el día 27 de abril de 2013, sumado a ello el reclamo formal N° 0013618, que el afectado realizó, reclamo que posee timbre del encargado del Supermercado, razón por lo que, la denunciada sí estaba en conocimiento de los hechos acontecidos, los que están relacionados con lo obrado por la Fiscalía y el acta de hallazgo del automóvil sustraído.

6°.- Que, a juicio de esta sentenciadora 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 su persona como tal, sino también respecto de sus bienes.

Nuestra Jurisprudencia actual 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. El proveedor que tiene un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad, existiendo una obligación de custodia, la que se debe satisfacer de manera adecuada y al existir un robo en dichas dependencias, hay un incumplimiento de la norma contenida en el artículo 23° de la Ley N° 19.496.

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.



7°.- Que, la denunciada ha señalado que no existe un acto oneroso respecto del cual nazcan obligaciones amparadas por la Ley 19.496, toda vez que, el estacionamiento es carácter gratuito.

Para esta sentenciadora, a estos estacionamientos de carácter gratuito les cabe tanta responsabilidad como a los de 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 de nuestros Tribunales 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".

8°.- Que, la denunciada no acompañó al proceso pruebas que permitan desvirtuar los hechos denunciados.

9°.- 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.

10°.- 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.

11°.- - 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".

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; artículos 1°, 7°, 8°, 9°, 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 16°, 17° y 23° de la Ley N°
8.287, de Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículo 3°
inciso 1° letra d, 12° y 23° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los
Derechos de los Consumidores, la prueba rendida y demás antecedentes de la
causa,

RESUELVO:

Que, se acoge la denuncia de fojas 30 y siguientes y se condena a la
denunciada **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, rol único tributario N°
8.627.210-6, representada legalmente por PEDRO COLOMBO MACIEL, 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.

Anótese causa N° 33.974/CR.

Notifíquese personalmente o por cédula.



Dictada por doña **ADELA FUENTEALBA LABBE**, Jueza titular. Autoriza
doña **MONICA MUÑOZ BUSTOS**, Secretaria Abogada.

