

SAN BERNARDO, ocho de Noviembre del dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **LUIS ALBERTO FARIAS PINO**, Ingeniero de Ejecución en Transporte y Tránsito, con domicilio en Fidel Pinochet 1073, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefa de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Arturo Prat N° 117, comuna de San Bernardo, la que funda en que el día 28 de Febrero de 2013, junto con su madre acudieron alrededor de las 19.30 horas, al Hipermercado Tottus ubicado en Arturo Prat N° 117, de la comuna de San Bernardo, a realizar una compra dejando el vehículo ppu. CHXB-85, estacionado, con una traba volante como medida de seguridad, en el estacionamiento subterráneo que dispone el hipermercado a los clientes, tardando aproximadamente 30 minutos en realizar las compras, luego de pagar en caja y volver al vehículo, se pudieron percatar que éste había sido robado desde las dependencias ya mencionadas. Concorre al servicio del cliente donde llama al administrador del local y jefe de seguridad para que le prestara ayuda, los cuales no gestionaron ayuda alguna, teniendo que llamar a Carabineros de Chile, para que constataran la situación ocurrida, llegando estos últimos a las 20.50 horas aproximadamente a tomar la denuncia. Durante su espera en las dependencias del supermercado, el jefe de seguridad le dijo que existían cámaras en los estacionamientos, pero a este nunca se les permitió revisarlas. Señala como normas infringidas los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se tenga por interpuesta la querrela infraccional, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

Asimismo, don **LUIS ALBERTO FARIAS PINO**, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor ya individualizado, la que funda en los hechos expuestos en la querrela, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 41, rola la certificación del Sr. Receptor de Turno del Tribunal, de la notificación de la querrela y demanda de foja 1 y siguientes, resolución de



fojas 37, a don LUIS CUEVAS RIFFO, representante legal y administrador de HIPERMERCADOS TOTTUS.

Que, a fojas 56 y siguientes, rola agregada el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de don LUIS FARIAS PINO, y el representante de HIPERMERCADO TOTTUS S.A., don ENRIQUE CRISOSTOMO VEGA.

La parte denunciante y demandante, ratifica sus acciones.

La parte denunciada y demandada, contesta por escrito las acciones interpuestas en su contra, solicitando se tenga el escrito presentado como parte integrante de la presente audiencia, y en definitiva rechazar dichas acciones.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Sólo la parte denunciante y demandante rinde prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 58, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha denunciado a HIPERMERCADOS TOTTUS, por infringir los artículo 3, 12 y 23, por infringir los artículos 3 letras d) y e), 12, 15 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la controversia radica en establecer si el servicio prestado por parte del proveedor HIPERMERCADOS TOTTUS, al consumidor don LUIS ALBERTO FARIAS PINO, le causó o no menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio; y de esta forma, determinar si la denunciada incurrió o no en infracción a la Ley N° 19.496.

TERCERO: Que, la parte denunciada formuló descargos por escrito, solicitando el completo rechazo de la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta en autos, en contra de su representada, solicitando su rechazó, por cuanto, negó en principio todos y cada uno de los hechos expuestos en la denuncia. En consecuencia la carga de la prueba recaerá en el actor, quien deberá acreditar todos y cada uno de los hechos que configuran los presupuestos de las pretensiones punitivas, sus daños, etcétera. Agregó, que la ley del consumidor no es aplicable al caso de autos, pues la Excma. Corte Suprema, máximo tribunal del país, en fallo dictado el día 21 de octubre de 2008, señaló que la ley del consumidor no es aplicable a casos como el de marras, ya que dicho cuerpo legal en su artículo primero, indica que tiene por objeto regular las



relaciones entre proveedores y consumidores y señalar el procedimiento aplicable para la resolución de los conflictos que se suscitan en relación con esas materias. Luego dicho artículo define claramente qué se debe entender por consumidores o usuarios y proveedores. Señaló, que en el conflicto planteado en el caso de marras ni Hipermercados Tottus, provee un servicio de estacionamiento ni el denunciante tiene la calidad de usuario del mismo, al tenor de lo dispuesto en el texto legal citado. A mayor abundamiento, la calidad de gratuidad del estacionamiento es un hecho no controvertido en el proceso. Agregó, que el estacionamiento no constituye un servicio que se provea ni existen consumidores del mismo, toda vez que falta un elemento esencial, la onerosidad. No existiendo ésta, la que se expresa mediante el cobro de un precio o tarifa, no puede existir relación de consumo. Además, agregó que la demanda se encuentra mal presentada, pues el daño patrimonial y moral debe ser real y cierto, además el perjuicio patrimonial debe ser determinado y en la demanda se mencionan tanto perjuicios morales y patrimoniales, que no se avalúan en la forma adecuada, de hecho en los morales ni siquiera hay una descripción en que habrían consistido y en los patrimoniales ni siquiera hay una valorización, avaluando todo en la suma de \$1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), sin saberse a que ítem corresponde esa suma, sobre todo teniendo presente que la denuncia es por un supuesto robo de vehículo, pero luego habla de daños al vehículo, por lo que la demanda no se entiende y ante tal grado de indeterminación no puede ser acogida.

CUARTO: Que, la parte denunciante y demandante rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: 1.- Fotocopia de Boleta Electrónica N° 708665, emitida el día 28 de Febrero de 2013, que rola a fojas 4 de autos; 2.- Formulario Único de Atención de Público N° Caso 6783772, del SERNAC Facilita, que rola a fojas 5 del proceso; 3.- Carta respuesta enviada por Tottus al requerimiento, de fojas 6 de autos; 4.- Carta Respuesta del Sernac al denunciante y querellante, que rola a fojas 7 del proceso; 5.- Set de fotografías digitales simples del automóvil siniestrado, que rolan a fojas 8 y siguientes de autos; 6.- Fotografía digital simple de Comprobante de Denuncia Evento N° 1936974, Parte N° 2177, de fecha 28 de febrero de 2013, por Robo de Vehículo, que rola a fojas 15 del proceso; 7.- Fotocopia de Causa RUC N° 1300237715-7, de la Fiscalía Nacional de Chile, que rola a fojas 16 y 17 de autos; 8.- Fotocopia del Proceso RUC 1300237716-5, de la Fiscalía Nacional de Chile, que rola a fojas 18 y 19 del proceso; 9.- Fotocopia simple del Padrón de inscripción del vehículo ppu. CHXB-85, el que figura inscrito a nombre de LUIS ALBERTO FARIAS PINO, que rola a fojas 20 de autos; 10.- Fotocopia de Ticket



de Envases Tottus, de fecha 28 de febrero de 2013, a las 19.32 horas, que rola a fojas 21 del proceso; 11.- Fotocopia de boleta electrónica N° 32366040, emitida por Autopista Central, que rola a fojas 22 de autos; 12.- Fotocopia (poco legible), de Recibo de Caja, emitido por Autopista Central, y comprobante de Venta con tarjeta de debito, que rolan a fojas 23 del proceso; 13.- Fotocopia de Boleta y Facturas N° 2339289 y 2340137, emitidas por Importadora de Repuestos Brasil Limitada, que rolan a fojas 24 y 25 de autos; 14.- Fotocopia de Factura N° 1088223, emitida por SUPERMERCADO DEL NEUMATICO LIMITADA, que rola a fojas 26 del proceso; 15.- Fotocopia de boleta emitida por Empresas La Polar S.A., que rola a fojas 27 de autos; 16.- Fotocopia de Boleta de Ventas y Servicios N° 303073, emitida por Automotora San Pablo Limitada, que rola a fojas 28 del proceso; 17.- Fotocopia de Boleta de Venta y Servicios n° 101010, emitida por PARABRISAS SAN BERNARDO, que rola a fojas 29 y siguientes de autos; 18.- Fotocopia de Cobranza Administrativa emitida por la I. Municipalidad de San Bernardo, que rola a fojas 30 del proceso; 19.- Aviso de Multa emitida por la I. Municipalidad de Peñalolen, que rola a fojas 31 de autos; 20.- Fotocopia de Cobro Administrativo emitido por la I. Municipalidad de Lo Espejo, que rola a fojas 32 del proceso; 21.- Fotocopia de cédula de identidad de doña VIRGINIA AURORA PINO PARDO, que rola a fojas 33 de autos; 22.- Fotocopia de Impresión de correo Electrónico, que rola a fojas 34 del proceso; y 23.- Certificado de inscripción y anotaciones vigentes del automóvil ppu. CHXB-85, que figura inscrito a nombre de don LUIS ALBERTO FARIAS PINO, que rola a fojas 35 y 36 de autos.

QUINTO: Que, la parte denunciada y demandada, no rindió prueba alguna en autos.

SEXTO: Que, de las alegaciones y defensas de los intervinientes, antecedentes y probanzas rendidas por las partes, la fotocopia de la boleta electrónica que rola a fojas 4 del proceso, ha quedado establecido que el día 28 de febrero de 2013, don **LUIS ALBERTO FARIAS PINO**, concurrió hasta el local del HIPERMERCADOS TOTTUS, ubicado en calle Arturo Prat N° 117, de esta comuna, quien tras estacionar el vehículo que conducía en el estacionamiento que dicho supermercado habilita para sus clientes, compró en dicho lugar, y al volver al estacionamiento, el vehículo que conducía había sido robado.

SEPTIMO: Que, es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al público en general de que su oferta puede ser aceptada en condiciones más favorables que las otorgadas por su competencia, cuestión que finalmente reditúa en una mayor clientela y por ende, en un mayor lucro. En el mismo sentido, tal circunstancia



permite que su oferta compita de igual a igual con otros proveedores que igualmente entreguen tal beneficio al público. En este orden de ideas el servicio de estacionamientos que prestan los supermercados constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar.

OCTAVO: Que, es importante señalar que de la historia fidedigna de la reforma que introdujo la Ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004, a la Ley N° 19.496, se desprende que lo que se pretendió fue: “ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores”, “fortalecer el funcionamiento de la economía, fortaleciendo la transparencia de la información disponible, y un adecuado equilibrio entre los distintos actores, tal como ocurre en las economías más avanzadas” y “en una perspectiva más amplia, el proyecto utilizando espacios de perfeccionamiento de ley que se han hecho evidentes, se orienta a la creación de un sistema de protección que integre, en un esfuerzo amónico, la actividad de los agentes del Estado y de la sociedad civil y en especial, las empresas y de los propios consumidores” (Mensaje del Presidente de la República con el que se inicia el proyecto de ley, Cámara de Diputados, sesión 35° de 11 de septiembre de 2001).

NOVENO: Que, respecto del acto de consumo, ha de tenerse en cuenta que éste se encuentra conformado por una serie de fases que comprenden desde la policitud u oferta de especies o servicios para su compraventa o la realización de algún otro acto de propuesta, hasta aquel donde se consolida tal oferta, en la suscripción o materialización del acto jurídico correspondiente. Por lo que, el ámbito de protección al consumidor es amplio, comprendiendo todas aquellas etapas del acto de consumo.

DECIMO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia del eventual consumidor en dependencias de la denunciada y el hecho de haber estacionado su móvil en aquel lugar para efectuar actos de consumo, y que a la postre le fuera sustraído, permite la aplicación de la Ley N° 19.496 y específicamente de la obligación de **seguridad** en ella contenida. Asimismo, cabe señalar que ha quedado establecido dicho acto de consumo, mediante la boleta electrónica acompañada a fojas 4 de autos.

UNDECIMO: Que, de esta forma, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el que a la letra dice: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al



consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, **seguridad**, peso o medida del respectivo bien o servicio", toda vez, que no proporcionó los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil del denunciante, por carecer de un sistema de seguridad eficiente, causando con su negligencia un menoscabo al actor.

DUODECIMO: Que, en este caso el perjuicio que puede sufrir el consumidor obedece exclusivamente a la entrega por parte de la denunciada de un servicio que, si bien resulta lucrativo para ella, por cuanto favorece la captación de clientela, resulta defectuoso para éste, por cuanto lo expone a sufrir daños y perjuicios en sus bienes, por falta de medidas de seguridad en el recinto de estacionamientos de clientes, que es parte integrante del denunciado supermercado.

DECIMO TERCERO: Que, lo anterior se agrava si se considera que el lugar que se utiliza como estacionamiento es privado y de propiedad de la denunciada, pues con mayor razón ésta debe conocer y eliminar o en su defecto evitar al máximo los riesgos.

La acreditación del cumplimiento de dicha obligación, y la diligencia en el empleo de los medios para otorgar la debida seguridad en el consumo, le corresponde precisamente a la denunciada, cosa que no hizo.

DECIMO CUARTO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado esta Sentenciadora acogerá la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente Sentencia. En consecuencia de acuerdo a los hechos fijados precedentemente, efectivamente se produjo por parte del proveedor individualizado, contravención a la obligación de seguridad contenida en el artículo 23 de la Ley N° 19.946 y atendido que los hechos materia de autos se desencadenaron por no proporcionar la denunciada los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil del actor, por deficiencias o la inexistencia de un sistema de seguridad, cuya existencia misma no ha acreditado en autos, causando con su negligencia un menoscabo al denunciante, sin perjuicio que se acoja o no su petición de resarcimiento, corresponde aplicar la sanción que por dicha norma se impone a tal evento ilícito.

Que, respecto a los argumentos planteados por la denunciada, en su contestación, atendido el mérito de autos y lo resuelto anteriormente éstos serán rechazadas.



II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO QUINTO: Que, en el primer otrosí de foja 1 y siguientes, don **LUIS ALBERTO FARIAS PINO**, ya individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor ya individualizado, la que funda en los hechos expuestos en la querella, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), más intereses, reajustes y costas.

DECIMO SEXTO: Que, a fojas 41, rola la certificación del Sr. Receptor de Turno del Tribunal, de la notificación de la querella y demanda de foja 1 y siguientes, resolución de fojas 37, a don **LUIS CUEVAS RIFFO**, representante legal y administrador de **HIPERMERCADOS TOTTUS**.

DECIMO SEPTIMO: Que, la parte denunciada y demandada de **HIPERMERCADO TOTTUS**, contestó la demanda deducida en su contra, solicitando su rechazo, de acuerdo a lo expuesto en el considerando tercero de la presente sentencia.

DECIMO OCTAVO: Que, a juicio de esta Sentenciadora, la prueba rendida por la parte denunciante y demandante, resulta insuficiente para poder formar la convicción de los perjuicios pretendidos por el actor en su libelo, ya que las fotocopias de las boletas y factura acompañadas en autos, resultan ser, algunas ilegibles, en cuanto al detalle de las mismas, por lo que pese a que no fueron objetadas de contrario, no sirven para determinar la cuantía de los daños experimentados por el demandante. Además, cabe señalar, que de las fotografías simples acompañadas a fojas 8 y siguientes, tampoco resulta posible, determinar con exactitud, cuáles son los daños que sufrió el actor, lo que impide como se señaló anteriormente, formar plena convicción del tribunal, en cuanto a la existencia de los daños y su valor de reparación.

Que, en cuanto a los perjuicios morales, no serán acogidos, atendido a que el actor, no rindió prueba suficiente, tendiente a justificar su pretensión, siendo de su cargo hacerlo, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil.

DECIMO NOVENO: Que, en atención a lo razonado precedentemente esta Sentenciadora, rechazará como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes.



Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y el artículo 3, 12, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se hace lugar a la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, y se **CONDENA** al denunciado HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., como infractor de lo dispuesto en el artículo 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de 15 (Quince) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se **RECHAZA**, la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, deducida por don **LUIS ALBERTO FARIAS PINO**, en contra de condena al HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., por falta de pruebas.

III.- Que, **NO** se condena en costas al denunciado y demandado HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., por no haber sido totalmente vencido.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 4445 - 1 - 2013.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVA. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

