/www.vorv

CAUSA ROL Nº2144-P

Concepción, veintiocho de Noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.9 y siguientes, comparece el abogado DAVID ARIAS ALVAREZ, en representación de JOSE ANTONIO CARRASCO GARCÍA, empleado público y de JOSE ANTONIO CARRASCO CORNEJO, estudiante, todos domiciliados en calle Caupolicán Nº374 OF.511, Concepción, quien interpone denuncia infraccional y demanda civil en contra de MALL PLAZA MIRADOR BIO BIO, representada para estos efectos por doña VERÓNICA RIVEROS SOTO, ingeniero comercial, Jefe de Local, ambos con domicilio en Los Carreta Poniente Nº301, Concepción, por haber vulnerado la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente los artículos 12 y 23, a objeto de que Us., se sirva acogerla a tramitación y en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la citada Ley, con expresa y ejemplar condenación en costas. En el cuarto otrosi don David Arias Alvarez, abogado comparece en representación de don José Antonio Carrasco García, en virtud de copia autorizada de mandato judicial de fecha 26 de enero de 2015, otorgada ante el Notario Público de Concepción don Ramón García Carrasco, rolante a fojas 7 de autos. Asimismo, don José Antonio Carrasco Cornejo le otorga patrocinio y poder para actuar en estos autos.

Que a fs.17, las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.60, la abogada Damaris Hernández Muñoz, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del BíoBío(S)y en su representación, en adelante SERNAC, ambos con domicilio en calle ColoColo 166 de esta ciudad, en virtud del artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 se hace parte en atención a los antecedentes de autos, toda vez que se trata de la vulneración de uno de los derechos que la Ley de Protección al Consumidor establece como básicos, esto es, el artículo 3 letra d), y e), 12 y 23 del texto legal citado. En el tercer otrosí de la misma presentación delega el poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que a fs.67, rola lista de testigos que depondrán por los denunciantes y demandantes de autos.

Que a fs.106 se llevó a efecto la audiencia de estilo, la que se verificó con asistencia del abogado David Arias Alvarez, en representación de la parte denunciante y demandante José Antonio Carrasco García y José Antonio Carrasco Cornejo y en rebeldía del denunciado y demandado civil Mall Plaza Mirador BioBío, representante legal Verónica Riveros Soto, y en rebeldía además de la abogada Paulna Cid Muñoz en su calidad de mandataria del Servicio

Que a fs.150 David Arias Álvarez, abogado por sus mandantes viene en delegar el poder conferido, al abogado Eduardo Cofré Retamal.

del

de

e)

m

e

S

Que a fs.165, Malva Rivas Neira, Directora Regional (S) de la Octava Región del BioBio del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, asume la representación procesal en autos, conforme a los documentos rolantes a fs.153 y siguientes.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE:

1.- Que en lo principal de la presentación de fs.9 David Arias Álvarez, ya individualizado, por sus representados, interpone denuncia infraccional en contra de Mall Plaza Mirador BioBio, representada por Verónica Ríveros Soto, ya individualizada, por infracción a las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se acoja y se condene al infractor al máximo de las multas que contempla la Ley 19.496, con expresa y ejemplar condenación en costas, por los siguientes fundamentos de hecho y de derecho:

Con fecha 28 de Octubre de 2014, aproximadamente a las 11:45 horas José Carrasco Cornejo concurrió a las dependencias de la denunciada con el fin de efectuar compras en una de sus tiendas comerciales, específicamente en SODIMAC S.A., dejando estacionado el automóvil marca Subaru, modelo Legacy, año 1997, color verde oscuro, placa patente RL-7930, en los estacionamientos subterráneos del Mall Plaza Mirador BioBio, al regresar a las 12:05 horas a buscar el vehículo se percató que éste había sido sustraído, informó al guardia lo ocurrido quien buscó el vehículo sin resultados positivos, simultáneamente el actor llamó a Carabineros, pese a la negativa por parte del personal de seguridad de la denunciada, quienes llegaron al lugar e hicieron un patrullaje por las inmediaciones del sector sin resultados, debiendo entonces denunciar el hecho a Carabineros, según da cuenta parte policial Nº13.469 de la Primera Comisaría de Carabineros.

A través de los funcionarios de Carabineros tuvo acceso a las cámaras de seguridad del recinto, evidenciando el actuar de los delincuentes respecto de cómo se llevaron el vehículo del lugar, evadiendo las barreras de seguridad de la salida del el estacionamiento.

Posteriormente, y al no tener respuesta favorable por lo ocurrido dio cuenta al SERNAC a fin intermediara con la denunciada, cuya respuesta fue dada a través de Verónica Riveros, en su calidad de Subgerente del Mall, lamentando lo sucedido, evadiendo su responsabilidad excusándose en su giro y objeto jurídico y no prestando ayuda a los afectados.

A consecuencia del ilícito se le sustrajeron las siguientes especies que se encontraban al interior del vehículo: Parka, marca Doite modelo Spirit, por un valor

184

/iene en

Octava ume la 3.153 y

n de

fin / an y, is in

demanda civil. Que los hechos señalados constituyen una clara infracción a los derechos básicos de todo consumidor y especialmente a los artículos 3 letra d) y e), 12, 23 inc.1º todos de la Ley 19.496. Solicitó tener por interpuesta denuncia infraccional en contra Mall Plaza Mirador Bio Bio, representada legalmente para estos efectos por doña Verónica Riveros, ambos ya individualizados, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de las multas que contempla la Ley 19.496, con expresa y ejemplar condenación en costas.

En el Primer otrosí de la misma presentación interpone demanda civil, en contra de Mall Plaza Mirador Bio Bio, representada legalmente para estos efectos por doña Verónica Riveros, solicitando que se de lugar a ella y, en definitiva condenarla al pago de \$3.508.744 por concepto de daño material y al pago de \$10.000.000.- por concepto de daño moral,o la cantidad que Usía determine, en ambos conceptos más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue y, acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

2.-Que la abogada y Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio Bío (S), Damaris Hernández Muñoz y en su representación ha tomado conocimiento de los hechos objeto de esta causa a través del reclamo Nº7848047, donde don José Carrasco Cornejo expresa que el día 28 de Octubre de 2014, en horas de la mañana, habría dejado estacionado el vehículo patente RL-7930, para efectuar compras en el local comercial SODMAC, las que una vez efectuadas, al regresar al lugar de estacionamiento se percató de la sustracción del automóvil, sin haber obtenido ayuda por parte de la empresa.

Que en atención a los antecedentes de autos, se trataria de una infracción que afecta los intereses generales de los consumidores, toda vez que se trataria de la vulneración de uno de los derechos que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y atendida la gravedad que la conducta del proveedor denunciado evidencia, la que además vulnera de manera definitiva lo dispuesto en los artículos 3 letra d)y e),12,23 de la Ley 19.496 y en virtud del artículo 58 letra g) de la citada Ley se hace parte en autos, a fin de impetrar en este Tribunal por la aplicación del máximo de las multas que en derecho correspondan.

3.-Que la parte denunciante y demandante civil para acreditar sus pretensiones rindió la siguiente prueba:

a) Documental:

Ratificó con citación los siguientes documentos, no objetados:

-Copia de Parte Nº13469 de fecha 28 de Octubre de 2014 de la Primera Comisaría de Carabineros de Concepción, fs.1 y sgtes.

-Fotocopia de Boleta Nº312984540 de fecha 28 de Octubre de 2014 emitida

-Fotocopia de Ticket de ingreso al estacionamiento del Mall Plaza de fecha 28 de Octubre de 2014, hora ingreso 11:43 horas, de fs.4.

-Copia de certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el registro de vehículos motorizados emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación del automóvil patente RL-7930 de propiedad de José Antonio Carrasco García, de fs.5 y sgtes.

Acompañó con citación y bajo apercibimiento legal los siguientes documentos:

-Set de trece fotografías simples, que exhiben el vehículo con los daños con los cuales éste fue encontrado, posterior al robo, de fs.69 y sgtes.

-Set de cinco fotografías que exhiben las barreras y medidas de seguridad electrónicas del Mall Mirador Bio Bio, de fs.79 y sgtes.

-Copia de reclamo efectuado por don José Carrasco ante el Servicio Nacional del Consumidor y su respectiva respuesta dada por dicho organismo, con fecha 10 de Noviembre de 2014 emitida por doña Verónica Riveros Sub Gerente del Mall Mirador Bio Bio, correspondiente al reclamo N°7848047 de fecha 5 de Noviembre de 2014, de fs.77 y 78 respectivamente.

Ticket original Nº104709, de fecha 28 de Octubre de 2014 correspondientes al vehículo RL-7930, con hora de ingreso al recinto de la querellada a las 11.43 horas y su correspondiente copia autorizada ante Notario Público, de fs.79.

-Copia de Presupuesto Nº12930 de fecha 5 de Marzo de 2015 emitido y suscrito por la Compañía Automotriz Fernando Gómez y Cía, por un valor total de \$5.149.511 y que da cuenta de todos los daños que deben efectuarse al vehículo Subaru Legacy, patente RL7930, color verde, año 1997, correspondiente al cliente José Antonio Carrasco, de fs.80.

-Original y copia autorizada ante Notario Público, don Ramón García Carrasco, de la boleta electrónica N°312984540, de fecha 28 de Octubre de 2014, indicando la hora de compra esto es a las 11.56 horas, por un valor total de \$1.159, con su respectiva forma de pago correspondiente a la compra efectuada en la Empresa SODIMAC S.A. a través de tarjeta débito, de fs.81.

-Cartola Histórica Nº42, correspondiente a la cuenta corriente Nº532-0-000814-2 del titular José Antonio Carrasco García, Rut Nº9.106.553-3, destacando con fecha 28 de Octubre de 2014 la compra efectuada en Homecenter Bío Bío, por un monto total de \$1.159, de fs.82 y sgtes.

-Original y copia autorizada ante Notario Público, don Ramón García Carrasco, de boleta electrónica Nº020.901 de fecha 17 de Junio de 2014

Apelac infracci en di

Apel

cono

der der

se se

d€

el d ^{je} fecha

istro de ión del de fs.5

ientes

s con

ridad

vicio Con

nte

de

la

Tio.

y

le o

-Copia de fallo en Rol Corte Nº144-2014, dictado por la Corte de Apelaciones de Concepción con fecha 16 de Enero de 2015 que acoge querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por robo de vehículo en dependencia del supermercado Abarrotes Económicos S.A.(comúnmente conocido como Supermercado a Cuenta), de fs.85 y sgtes.

-Copia de fallo en Rol Corte Nº305-2013, dictado por la Corte de Apelaciones de Concepción con fecha 8/8/2014 que acoge querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por robo de vehículo en dependencia de Administradora de Supermercado Hiper Ltda, de fs.93 y sgtes.

- b) Exhibición, de cámaras de vídeo o circuito cerrado de grabaciones de seguridad correspondiente al día de los hechos investigados, y del instructivo de seguridad existente en el Mall Mirador Bio Bío. Que la parte denunciada y demandada no compareció a las audiencias fijadas por el tribunal para tales efectos, y atendido lo prevenido en los artículos 274 y 277, en relación con lo dispuesto en el artículo 349 inciso tercero todos del Código de Procedimiento Civi, este tribunal multará con la suma de un sueldo vital a Mall Mirador BíoBío
- c) Oficios: Solicitó oficiar a la Fiscalia Local de Concepción, para que informa y remita a este tribunal, en forma integra la carpeta investigativa RUC Nº1401055192-8, fs.115 y sgtes.
- d) Testimonial: Consta la declaración de los testigos Vianca Poulin Masquiarán Ayala y Pilar Francisca Carrasco García, de fs.107 vta. y sgtes.
- 4.- Que, el artículo 23 de la mencionada Ley señala que 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.
- 5.- Que, el artículo 3 de la Ley 19.496, establece que son derechos y deberes básicos del consumidor, letra d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios; y letra e) 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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.
- 6.- Que del análisis de la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, el tribunal estima que se encuentra acreditado en autos que el día 28 de Octubre a las 11.43 horas, don José Antonio Carrasco Cornejo dejó estacionado el automóvil marca Subaru modelo Legacy año 1997, color verde oscuro, placa patente RL-7930, en los estacionamientos subterráneos del Mall Mirador Bío Bío ubicado en Los Carrera Poniente de esta ciudad para efectuar compras en una de sus tiendas comerciales, y al dirigirse a retirar el vehículo se percata que éste

7.- Que, ofreciendo el Mall Mirador Bío Bío el servicio de estacionamientos y desde el punto de vista de la normativa sobre Protección de los Derechos del Consumidor, el establecimiento comercial resulta ser plenamente responsable en la adopción de las necesarias medidas de resguardo y seguridad para sus clientes respecto de todos los servicios que ofrece a éstos, no pudiendo limitarse al que constituye su fin último de compraventa de bienes.-

Que se ha demostrado en autos que el servicio ofrecido por el denunciadodemandado es deficiente respecto de la seguridad de sus clientes, por estas consideraciones, los hechos descritos en el numeral 6 del antecedente, infringe lo prevenido en el artículo 3 letra d), e) y 23 de la Ley 19.496.

8-. Respecto del daño material, a fojas 84 rola boleta de compra de parka marca Dote modelo Spririt, por la suma de \$ 139.990, lo que unido a la declaración de la testigo presencial Vianca Masquiarán Ayala acredita la circunstancia en cuanto a que esta prenda de vestir, se encontraba al interior del vehículo sustraído y su valor. En cuanto al valor de reparación del vehículo, si bien se aprecian los daños en las fotografías de fojas 69 y siguientes, y se han ratificado por los dichos de los testigos, rolantes a fs. 107 y sgtes, existe un solo presupuesto, el cual es insuficiente para acreditar los daños, además de no constar si efectivamente se pagó la reparación. Se desconoce el valor real de los espejos retrovisores, vidrios, accesorio, menos el de una radio digital del modelo del vehículo. Inclusive el presupuesto de reparación del vehículo de fojas 80, es mayor a los daños materiales estimados en la demanda civil. Debe asimismo considerar la estimación del daño, la tasación del vehículo, pues no puede ser superior al arreglo, especialmente considerando el año de fabricación del vehículo, circunstancia no acreditada.

Que, el daño moral es el dolor, la aflicción, pena, angustia, congoja, molestia y preocupaciones que se producen en el consumidor a consecuencia de los hechos materia de la denuncia y demanda.

Que en cuanto al daño moral, se debe precisar lo siguiente: don José Antonio Carrasco Cornejo y su acompañante debieron buscar el móvil sustraído, con la normal preocupación que produce la pérdida de un automóvil;tanto don José Antonio Carrasco García como José Antonio Carrasco Cornejo, debieron incurrir en molestias, al concurrir, respectivamente, tanto ante el Servicio Nacional del Consumidor, a fojas, 77, como ante el Ministerio Publico, a fojas 133 y 138, y a retirar el vehículo en Carabineros de Chile Cuarta Comisará de Lomas Verdes, según acta rolante a fojas 128, además de comparecer el consumidor García Cornejo ante el Ministerio Público con la asistencia de un letrado, como se demuestra a fs.123-Así se regula prudencialmente la indemnización de perjuicios

mientos hos del able en lientes al que

ciadoestas ìge lo

parka ción en aído los hos

os os on

Se

\$n 0, Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1º, 3º, 12, 23, 24, 50 A, y demás pertinentes de la Ley Nº 19.496, artículos 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley Nº 18.287, se declara:

I.- Que se acogen, sin costas, la denuncia formulada en lo principal de fojas 9 y siguientes, por don José Antonio Carrasco Cornejo y don José Antonio Carrasco García y la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, a fojas 60, condenándose a Mall Plaza Mirador Bío Bio, representado por doña Verónica Riveros Soto, ingeniera comercial, jefa del local, al pago de una multa equivalente a 30Unidades Tributarias Mensuales, o el equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como autor de la infracción a lo dispuesto en los articulos 3 letra d),12 y 23 de la Ley 19.496, en los términos referidos.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

II.-Que se condena a Mall Mirador Bío Bío representada por Verónica Riveros Soto al pago de una multa equivalente a un sueldo vital, conforme lo prevenido en los artículos 274 y 277 del Código de procedimiento Civil.-

III- Que ha lugar, sin costas, a la indemnización de perjuicios por daño patrimonial y se condena a Mall Mirador Bío Bío representada por doña Verónica Riveros Soto, a la suma de \$ 139.990; en cuanto al daño moral, este se regula en la suma de \$ 1.500.000 pesos.

Que dichas sumas deberán ser pagadas debidamente reajustadas de acuerdo a la variación que haya experimentado el Indice de Precios al Consumidor, calculados desde la fecha de la notificación de la demanda hasta la de su pago efectivo con más los intereses corrientes para operaciones reajustables, en moneda nacional, calculados de igual forma.

Anótese, notifiquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por la Secretaria Abogado del Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción, doña Alejandra Pérez Ulloa, subrogando legalmente., autoriza doña la Sra. Secretaria Subrogante, doña Blanca Henríquez Martínez

