

La Florida a dos de agosto de dos mil dieciséis

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 23 y siguientes el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a través de su Director Regional Metropolitano de Santiago Abogado Juan Carlos Luengo Pérez, ambos con domicilio para estos efectos en Teatinos 333 Piso 2, Santiago, interpone denuncia, por infracción a los artículos 58 letra g), 3 letra d), 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por don Ricardo Gonzalez Novoa, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Kennedy N° 9001, Piso 4, comuna de Las Condes, y en el marco de sus facultades legales ha tomado conocimiento a partir del reclamo efectuado por el consumidor don **PATRICIO GONZALEZ NAVARRO** quien el día 29 de junio de 2015 concurrió al supermercado Santa Isabel de propiedad de la empresa denunciada ubicado en Avenida Vicuña Mackenna 1145, comuna de La Florida y estaciono su bicicleta marca OXFORD, modelo SPECIAL RAPTOR, Aro 26 color negro en las estructuras aledañas al estacionamiento, sin embargo al volver del interior del supermercado al aparcadero de bicicletas se percató que le habían robado la suya, ante lo cual presentó el reclamo al administrador del estacionamiento quien le señaló que no podía hacer nada, ante esto procedió a presentar la denuncia ante la 36° Comisaria de Carabineros de Chile. Posteriormente el consumidor afectado concurrió ante este Servicio en su rol de mediador.

2.- Que a fojas 40 rinde declaración indagatoria don **PATRICIO GASTON GONZALEZ NAVARRO**, Contador, cedula de identidad n°6.616.785-2, domiciliado en Pasaje Gerona N° 588, Villa Parque El Quillay, comuna de Puente Alto quien viene en ratificar la denuncia presentada por SERNAC y expone que efectivamente el día 29 de junio de 2015 concurrió al supermercado Santa Isabel de propiedad de la empresa denunciada ubicado en Avenida Vicuña Mackenna 1145, comuna de La Florida a comprar carne en su bicicleta marca OXFORD avaluada en \$150.000, la dejó con doble candado asegurada al fierro en el lugar donde se estacionan las bicicletas a un metro de la entrada del supermercado. Al regresar a buscar su bicicleta después de comprar donde solo se demoró no más de 5 a 7 minutos había sido robada. El denunciante se comunica con el administrador del supermercado de apellido Lobos quien le manifiesta que ellos no tienen ninguna responsabilidad, por lo que luego de varios intentos para llegar a algún acuerdo con la empresa, concurrió ante SERNAC, quienes también trataron de mediar pero no lograron ninguna respuesta ante lo cual interpusieron la presente denuncia de la que se hace parte.

3.- Que por presentación de fojas 54 y siguientes don **PATRICIO GASTON GONZALEZ NAVARRO**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios

en contra de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por don Ricardo Gonzalez Novoa, ambos ya individualizados, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en la denuncia. Mediante dicha acción el demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 650.000, correspondiendo la suma de \$ 150.000 al daño directo y la suma de \$500.000 al daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

4.- Que a fojas 67 don Juan Flores Sandoval, Abogado en representación de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rinde declaración indagatoria y expone que en primer lugar no le consta que el señor Patricio Gonzalez Navarro, haya ingresado al estacionamiento comercial de su representada en la bicicleta que se menciona ni menos que se haya producido el robo materia de los presentes autos y si efectivamente ocurrió el referido robo no consta que haya sido en estacionamiento de su representada y además se estaría en presencia de un hecho ilícito cometido por terceras personas ajenas respecto de las cuales su representada no tiene ninguna responsabilidad. Agrega que su representada ha extremado sus esfuerzos adquiriendo diversos elementos disuasivos de seguridad como por ejemplo contratar guardias de seguridad.

5.- Que a fojas 82 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de las partes denunciadas SERNAC representada por el Habilitado de Derecho Nicolás Calisto Martínez y denunciante y demandante GONZALEZ NAVARRO y de la parte denunciada y demandada CENCOSUD RETAIL S.A. representada por su Abogado Rodrigo Trucco Fuenzalida.

La parte denunciante GONZALEZ NAVARRO ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 42 a 53 consistente en: a) boleta de compraventa supermercado de fecha 29/06/2015; b) guía de despacho número 0239694 de bicicleta negra marca Oxford de PROMOSERVICE; c) contrato de venta de suscripción Diario La Tercera; d) fotocopia modelo de bicicleta marca OXFORD; e) set de tres fotografías a color de aparcadero de bicicletas frontis supermercado y f) copia parte denuncia número 1383 ante Fiscalía de fecha 29/06/2015.

La parte denunciante SERNAC ratifica denuncia; Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 7 a 21 consistente en: a) copia formulario de denuncia ante SERNAC número caso R2015M432702 de fecha 02/07/2015; b) copia carta respuesta de SERNAC a CENCOSUD RETAIL S.A. de fecha 03/07/2015; c) copia carta respuesta de empresa CENCOSUD RETAIL S.A. a SERNAC de fecha 06/07/2015; d) copia boleta de compraventa supermercado de fecha 29/06/2015; e) fotocopia cedula de identidad de don Patricio Gastón Gonzalez Navarro; f) fotocopia set de tres fotografías en blanco negro de aparcadero de bicicletas frontis supermercado; g) fotocopia modelo de

bicicleta marca OXFORD; h) fotocopia contrato de venta de suscripción Diario La Tercera; d) fotocopia modelo de bicicleta marca OXFORD; i) fotocopia guía de despacho número 0239694 de bicicleta negra marca Oxford de PROMOSERVICE; j) copia citación de 36° Comisaria de La Florida de Carabineros de Chile parte denuncia número 1383 de fecha 29/06/2015; k) fotocopia parte denuncia número 1383 ante Fiscalía de fecha 29/06/2015 y l) copia lista de testigos.

La parte de CENCOSUD RETAIL S.A. contesta por escrito señalando que el denunciante y demandante indica que el día 28 de junio de 2015, supuestamente habría concurrido al estacionamiento comercial de su representada y habría estacionado su marca OXFORD, modelo ESPECIAL RAPTOR, Aro 26 color negro en los estacionamientos del Supermercado Santa Isabel, y posteriormente luego de realizar compras y supuestamente se habría percató que su bicicleta ya no se encontraba en los estacionamientos de su representada: Que no le consta en forma alguna que el denunciante infraccional y demandante civil de autos haya ingresado efectivamente en la bicicleta que indica al establecimiento comercial de su representada el día 28 de junio de 2015. Como asimismo no le consta en forma alguna la comisión de cualquier tipo de ilícito en los referidos estacionamientos consistentes en la supuesta sustracción de la bicicleta de propiedad del actor de autos. Que el actor le imputa una supuesta negligencia a su representada en el sentido que tendría algún tipo de responsabilidad en la supuesta sustracción de la bicicleta, presuntamente el día 28 de junio de 2015. Agrega que los estacionamientos anexos al establecimiento comercial de su representada efectivamente cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y público recurrente siendo más eficientes incluso que los que el legislador les impone. Que en la especie se está en presencia de la supuesta comisión de un hecho ilícito que su representada niega terminantemente, toda vez que pudo haber sido cometida por terceras personas respecto de las cuales no tiene ninguna responsabilidad legal. Y rinde documental consistente en: Copia de mandato Judicial ante Notario Público Maria Gloria Acharan Toledo de fecha 30/03/2011.

6.- Que a fojas 90 ingresaron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.- Que atendido el mérito de autos y después de ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana critica este Sentenciador ha concluido que la parte denunciada y demandada CENCOSUD RETAIL S.A., ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "*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”, al actuar en forma negligente respecto de bien de un consumidor, toda vez que el estacionamiento de vehículos menores se encuentra dentro del hall de entrada del local comercial generalmente bajo la marquesina y por tanto dichos vehículos están protegidos por medios de seguridad y vigilancia lo que en definitiva a juicio de este Tribunal, hacen concluir que se ofrecen como parte de los servicios de dicho local y así se incorporan a las opciones que tiene el consumidor al momento de elegir y efectuar sus compras en ese y no en otro supermercado, como es el caso en comento.

2.- Que en ese orden de ideas ha sido determinante para que GONZALEZ NAVARRO dentro de todas sus opciones de compra, haya decidido concurrir para realizar actos de consumo al local comercial de la demandada, al poder contar con un lugar de estacionamiento protegido para vehículos menores que en su caso es una bicicleta, por lo que pretender posteriormente que esto no forma parte de la serie de actos que importan al momento de comprar y que están dentro del ámbito de las materias reguladas por la Ley 19496, es a juicio de este sentenciador ir en contra del sentido natural y obvio de dicho cuerpo legal y en definitiva corresponde sancionar a la parte denunciada y demandada en el ámbito de dichas normas.

3.- Que a mayor abundamiento y solamente como hecho referencial, es necesario señalar que la denunciada y demandada civil en sus dichos ha señalado como fecha de la supuesta infracción el 28 de junio, pero según los antecedentes tenidos a la vista en el proceso estos ocurrieron el 29 de junio de 2015, pero al respecto este Sentenciador estima en este caso que sin embargo pese a que dicho error es manifiesto respecto de la fecha, pudo deberse a una confusión al momento de realizar la transcripción del libelo de autos.

4.-Que en mérito de los antecedentes expuestos en el proceso este Tribunal estima que los hechos aludidos en la denuncia y demanda civil de autos configuran por tanto una infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

5.- Que por tanto existiendo entre la infracción cometida por la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por don Ricardo Gonzalez Novoa, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama **PATRICIO GASTON GONZALEZ NAVARRO**, a fojas 54 y siguientes, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden en total a la suma de **\$200.000.-**(doscientos mil pesos), correspondiente la suma de \$150.000 al daño material y la suma de \$50.000 por el daño moral ocasionado, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo señala el artículo 27 de la ley 19946, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 3,12 y 23 de la Ley 19.496, los artículos 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil.

RESUELVO:

1.- Acógrese la denuncia de fojas 23 y 40 y condénese a la empresa denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por don Ricardo Gonzalez Novoa, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **3 U.T.M.**, por haberse cometido la infracción aludida en el considerando primero de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día bajo apercibimiento de reclusión del representante legal.-

2.- Acógrese la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 54 y siguientes en cuanto se condena a la empresa demandada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por don Ricardo Gonzalez Novoa, ambos ya individualizados, a pagar a **PATRICIO GASTON GONZALEZ NAVARRO**, la suma total de **\$ 200.000.**-(doscientos mil pesos), correspondiente la suma de \$150.000 al daño material y la suma de \$ 50.000 al daño moral ocasionado, según se indicó en la parte considerativa del presente fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley, según lo indica el artículo 27 de la Ley 19.496, fijándose como día de la infracción el 29 de junio de 2015, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas.

La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese personalmente o por cedula

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Rol N° 133082-20/V

DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR