

**La Florida a nueve de marzo de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

1.- Que por la presentación de fojas 1 y declaración indagatoria de fojas 20 don **ROBERTO MOISES RUZ VASQUEZ**, empresario, cédula de identidad n° 11.473.948-0, en representación de la empresa **TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA**, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Portugal N° 1767, comuna de Santiago, interpone denuncia en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC)** domiciliada en avenida La Florida N° 9871, comuna de La Florida, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que el día 20 de junio de 2014, aproximadamente a las 19:36 horas ingresó a una sucursal de la empresa Pronto Copec de avenida La Florida 9871 donde cargó combustible al vehículo placa patente BWPH-77 de propiedad de la empresa de la que es representante legal y luego se dirigió al local de Pronto Copec, el que se encuentra a pocos metros de la bencinera para lo que estaciono el vehículo en el estacionamiento ubicado frente a dicho establecimiento comercial donde adquirió diversos productos comestibles para consumirlos dentro del local, pero después de algunos minutos, volvió al vehículo para apagar una luz, cerrarlo dejándolo con alarma. Después de algunos minutos vuelve al vehículo y se percata que había sido forzado destruyéndole el vidrio posterior derecho el que contaba con lámina de protección, y desde su interior le habían sustraído bienes personales y otros de la empresa que utilizaba diariamente para su trabajo como un notebook de color gris marca MACBOOK PRO de 15.4 pulgadas, un IPHONE 5 de color negro, un BLACKBERRY año 2013, un disco duro de 2 terabyte, herramientas de trabajo y documentación de la empresa Telesouth Telecomunicaciones Limitada. Con posterioridad al robo inmediatamente llama a Carabineros e intenta conversar con el encargado del establecimiento, sin resultado ya que no había ninguna persona responsable a quién solicitarle ayuda, por el contrario solo le dijeron que no se hacían responsables por lo que ocurre en los estacionamientos. Agrega que después de mucha insistencia le dan un número de teléfono desde donde le anotan su denuncia y se comprometen que en dos días tendría respuesta. El denunciante señala que espera hasta el 25 de junio sin obtener resultados positivos.

2.- Que por la misma presentación de fojas 1 y siguientes y ampliación de demanda de fojas 16 el denunciante, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC)**, r.u.t. N° 77.215.640-5, representada para estos efectos por la Jefa de Local doña Leslie Yohana Olmedo Farías, cédula de identidad n° 15.114.627-9, ambos domiciliados en avenida La Florida N° 9871,

comuna de La Florida, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción el demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 4.500.000 correspondiendo por daño directo la suma de \$2.400.000, por lucro cesante la suma de \$ 1.100.000 y por el daño moral ocasionado la suma de \$ 1.000.000, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 28 y siguientes doña Jacqueline Guzmán Melo, Abogado, en representación de ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA (PRONTO COPEC), contesta por escrito la demanda señalando que el actor describe perjuicios de distinta naturaleza, y que en lo que se refiere a perjuicios materiales no existe prueba de que aquellas especies se encontraban efectivamente al interior del vehículo el día de los hechos, ni tampoco especifica sus valores ni mucho menos acredita su dominio sobre ellos, habida consideración de que las especies le pertenecen en cuanto persona natural y no en la representación que invoca, siendo ello ajeno al presente proceso. De igual forma los perjuicios reclamados por daño moral supuestamente recaído tampoco han sido acreditados y finalmente de existir sería consecuencia de la propia conducta negligente del actor. Que cabe señalar que el actor no reviste la calidad de consumidor en lo que representa, lo no que ubicaría a su parte en la posición de proveedor. Además en el caso sub lite al tratarse de un caso fortuito o de fuerza mayor al cual es imposible resistirse y nadie se obliga, su representada ha implementado todos los mecanismos de seguridad autorizados y verificados por el mercado. Agrega que por tanto la culpa que se requiere por parte del agente como la relación de causa no se verifica en la situación descrita y a su representada no le asiste tal responsabilidad por tratarse de un hecho completamente ajena a su voluntad.

4.-Que a fojas 69 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA, representada por el habilitado de Derecho Kurth Pinto Krause y de la parte denunciada y demandada ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA, representada por su Abogado Jacqueline Guzmán Melo.

La parte de TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA, ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria. Y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de SILVIA PATRICIA ROMERO AGUILERA, trabajo independiente, cedula de identidad n°16.385.656-5, domiciliada en calle Los Mapuches N°1238, La Florida. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 8,9 y 10 consistente en: a) fotografía de boleta de compraventa del local de la denunciada; b) fotocopia de boleta de compraventa

del mismo local; c) copia cesión de derechos y modificación de sociedad Telesouth Telecomunicaciones Limitada; d) copia protocolización de extracto de sociedad Telesouth Telecomunicaciones Limitada; e) copia certificado de inscripción y anotaciones vigentes del Registro de Vehículos Motorizados del vehículo Jeep Wrangler Unlimited; f) copia factura de adquisición N° 0071942 de producto sustraído MacBook Pro; g) copia factura de adquisición N° 0521192 de producto sustraído Disco Portable 2 TB; h) copia factura de adquisición N° 0008985 de producto MacBook Pro adquirido por la empresa Telesouth Telecomunicaciones Limitada; i) copia de fotografía factura de cuentas de líneas de celular de empresa Telesouth Telecomunicaciones Limitada; j) fotografía de constancia ante Carabineros de Chile número de parte 1849; k) copia carpeta investigativa vía correo electrónico por Ministerio Público; l) set de nueve fotografías del estacionamiento del local y del vehículo jeep de fecha 20/06/2014; m) copia respuesta correo electrónico de Walfried Bradanovich Braniff Jefe Zona de ARCO PRIME a Roberto Ruz Vásquez; n) copia reclamo ante SERNAC número 7692917 vía mail; o) copias de correos electrónicos de Walfried Bradanovich Braniff y Amparo Gutierrez Jefa de Requerimiento de ARCO PRIME; p) copia mail de respuesta de SERNAC; q) copia mail de respuesta de Gerente de PRONTO COPEC a SERNAC; r) copia de sentencia de Corte de Apelaciones de Antofagasta Rol N° 138-2013 y s) copia de sentencia de Corte Suprema Rol N° 3299-2010.

La parte de ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA, ratifica contestación de denuncia y demanda de fojas 28 y siguientes. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan a fojas 41 consistente en: Copia de Escritura Pública de Mandato Judicial de Administradora de Ventas Al Detalle Ltda a Abogado Jacqueline Guzmán Melo.

5.- Que a fojas 119 rola inspección ocular del Tribunal, mediante el cual se concluye previa verificación en terreno, que el inmueble propiedad de la denunciada y demandada conocido como Pronto Copec, cuenta con algunas cámaras de seguridad, las siempre estaban y están dirigidas y enfocadas a otros lugares del inmueble y nunca a las áreas de estacionamiento.

6.- Que a fojas 94 la parte denunciada y demandada ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA rinde por intermedio de don José Luis Valenzuela Tapia, Administrador de Local, en lugar de doña Leslie Olmedo Farías quien habría cesado sus funciones en la empresa según consta a fojas 79, absolución de posiciones solicitada por la parte denunciante y demandante TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA.

7.- Que a fojas 123 pasan los autos para fallo

**CONSIDERANDO:**

1.- a) Que resolviendo la excepción de incompetencia del Tribunal interpuesta por la parte de ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC), a fojas 28, fundada en no revertir el denunciante respecto de su representada la calidad de consumidor ya que debe ser concurrente un acto oneroso el que en la especie no se cristaliza, toda vez que no se da entre ellos una relación entre un consumidor final y un proveedor propiamente tal, este Sentenciador ha considerado, que la parte de POVEDA MONSALVE concurrió al establecimiento propiedad de la contraparte a comprar y que su calidad de consumidor y la relación entablada con el proveedor en este caso la parte denunciada y demandada de autos, no solo queda establecida por la compra realizada el día 5 de enero de 2014, sino que además por el hecho de que utilizo el lugar de aparcamiento para su vehículo, el que se ubica permanentemente en un recinto de carácter privado propiedad de la actora formando así cada uno de estos elementos parte del acto de consumo.

b) Que resolviendo la excepción de falta de legitimación activa interpuesta por la parte de ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC), a fojas 28, fundada en la titularidad del actor para reclamar los supuestos perjuicios atendido en primer lugar que lo hace en representación de su mandante sin embargo el servicio supuestamente contratado no se le prestó a la empresa sino a una persona natural el señor Roberto Ruz , quien declara haber consumido alimentos por lo que está satisfaciendo una necesidad suya y no adquiriendo bienes para su representada, este Sentenciador viene en desestimarla por cuanto si bien RUZ VASQUEZ, ha actuado en autos en representación de una persona jurídica y en ese sentido comparece en virtud de la subrogación legal en lo derechos y acciones de dicha empresa, frente a la negación de su actuar, estaríamos frente al absurdo de exigir que entes ficticios concurren como consumidores y en esa calidad estacionen los vehículos de su propiedad y que además en ese orden de ideas sus empleados no puedan consumir alimentos.

c) Que resolviendo la excepción de fuerza mayor o caso fortuito interpuesta por la parte de ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC), a fojas 28, fundada en que no se da el requisito básico para el reproche de responsabilidad como sería la culpa, este Sentenciador viene en desestimarla por improcedente toda vez que dicha causal no es de las contempladas en la ley como excepción y además en los hechos descritos por la denunciante y demandante de autos no se configuran en absoluto ninguno de los requisitos exigidos para estar frente a un caso de fuerza mayor o caso fortuito.

2.- Que como primer orden de ideas es necesario señalar que el establecimiento comercial propiedad de la denunciada y demandada de autos es de aquellos que

se conocen como lugares de expendio de comida al paso y de venta de combustibles, esto es un inmueble de una gran dimensión en las cuales se vende al público diversos bienes especialmente alimenticios. Que para ello el establecimiento comercial cuenta con una serie de implementos o accesorios a los bienes que comercializa, que facilita la acción de compras del consumidor tales como bolsas de compras, personal de atención al cliente y también con zonas de estacionamiento para vehículos motorizados, los que al existir determinan las más de la veces que el consumidor se decida por concurrir a dicho establecimiento comercial a comprar por la facilidad que se le otorga.

3.- Que en estos modelos de establecimientos comerciales, la implementación de estacionamientos para sus clientes sea que en ellos se cobre o no es parte de la cadena de prestación de servicios accesorios que el proveedor necesariamente debe contar ello, todo con un doble objetivo, primero facilitar la gestión de compras al cliente permitiendo la prestación de un mejor servicio y segundo la exigencia de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción de estacionamientos en sus dependencias que constituyen per se un servicio una realidad que no es ajena al local propiedad de la demanda.

4.- Que se ha acompañado en autos, evidencia de pruebas de los hechos denunciados en especial documentación referida a la boleta de consumo que en el caso en comento fue la ingesta de productos alimenticios consumidos por RUZ VASQUEZ, la que fue emitida por la propia demandada, todo lo cual prueba la relación proveedor-consumidor establecida entre las partes, todo unido además al hecho que dicha boleta fue emitida el mismo día en que se concretó el ilícito.

5.- Que en ese orden de ideas y teniendo por tanto en consideración el derecho de TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA, representada por RUZ VASQUEZ, a no quedar en la indefensión respecto de la pérdida sufrida, ha considerado estimar como evidencia las boletas de compras de diversos productos acompañadas en autos todas ellas realizadas el 20 de junio de 2014 y acompañadas en autos, las que fueron emitidas por la empresa denunciada y demandada en sus giros de venta de combustibles y de servicios de productos alimenticios el mismo día en que se concretó el ilícito.

6.- Que a mayor abundamiento este sentenciador estima que además se acreditó en el proceso la relación proveedor-consumidor con la contraria y también el perjuicio sufrido en definitiva por TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA, representada por RUZ VASQUEZ, quien como tal persona jurídica procedió a estacionar un móvil en el estacionamiento propiedad de la denunciada y demandada de autos, en el entendido que tanto el vehículo como los objetos guardados al interior de este estaban protegidos.

7.- Que a juicio de este Sentenciador no es excusable de responsabilidad lo señalado por la denunciada y demandada de autos en lo que dice relación con que la actora es una empresa y que en esa calidad no es posible que haya realizado actos de consumo, por cuanto quien efectivamente lo realizó fue una persona natural en este caso RUZ VASQUEZ, pero en este sentido si dicha aseveración fuera posible estaríamos frente al absurdo de que nadie que represente o trabaje para una persona jurídica podría realizar ni los más mínimos actos de comercio, y menos tendría la opción de ingresar como cualquier consumidor en ningún establecimiento comercial.

8.- Que en relación al fondo de la acción deducida por el denunciante y demandante de autos, en cuanto a que existiría por parte de la empresa denunciada y demandada un actuar negligente al no cumplir con su obligación o deber de seguridad en el consumo, y por ello le serían aplicables las disposiciones relativas a la ley 19.496 sobre "Protección a los Derechos de los Consumidores", este Sentenciador concluye que si bien la existencia de estacionamientos en el inmueble donde funciona el establecimiento comercial ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la Ley de Urbanismo y Construcciones lo que constituye una obligación legal, se debe considerar además como importante el hecho que el lugar de aparcamiento del vehículo se encuentra en un recinto de carácter privado formando así también parte necesaria del acto de consumo.

9.- Que la parte denunciada y demandada ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC), representada para estos efectos por el Administrador de Local José Luis Valenzuela Tapia, ambos ya individualizados, 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 la parte denunciante y demandante para mayor seguridad estaciono su vehículo en el estacionamiento ubicado en el frontis del establecimiento comercial propiedad de la empresa demandada el que contaba con guardias y cámaras de seguridad y por tanto su vehículo debería estar protegido por dichos medios, lo que en definitiva le permiten concluir a los usuarios que hay mayor seguridad y así lo incorporan a las opciones que tienen al momento de consumir alimentos o efectuar sus compras en ese y no en otro local comercial, como es el caso en comento.

10.- Que por otro lado el artículo 3 letra d) de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", seguridad que en el caso en comento se vio afectado por la ocurrencia del hecho denunciado en autos.

11.-Que la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia ha establecido reiteradamente que constituye una obligación del vendedor, en el caso de autos la empresa demandada, de garantizar la seguridad de la actividad comercial aplicada a la prestación de un servicio o de una venta de bienes la que queda dentro del ámbito de protección de los derechos del consumidor.

12.- Que tras ponderar el mérito de autos y demás antecedentes aportados al proceso, y de acuerdo a las normas de la sana crítica, este Tribunal tiene por acreditada la denuncia y demanda interpuesta y estima que los hechos aludidos en autos configuran por tanto una infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

13.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa demandada **ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC)**, representada para estos efectos por el Administrador de Local José Luis Valenzuela Tapia, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama **TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA** representada por **ROBERTO MOISES RUZ VASQUEZ**, a fojas 1 y siguientes y ampliación de demanda de fojas 16 la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden por el daño directo ocasionado a la suma total de \$ 1.373.917, dicha suma deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo señala el artículo 27 de la ley 19946, y en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo.

14.- Que en cuanto al lucro cesante demandado este no será acogido, por cuanto no ha sido probado fehacientemente en autos, toda vez que los antecedentes presentados por la parte de **TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA**, a juicio de este Sentenciador no obedecen a criterios objetivos de lo que dejó de percibir en este caso la empresa demandante, toda vez que no es suficiente para ello señalar como antecedentes que el daño del vehículo de la empresa y el atraso para llegar a reuniones les dieron resultados negativos para sus intereses.

15.- Que en cuanto al daño moral este no será acogido por cuanto la denunciante y demandante de autos al ser una persona jurídica y como tal un ente ficticio, carece de sensaciones como sufrimiento, depresión o angustia, características

que sí son inherentes a las personas naturales, las que al momento de sufrir este perjuicio y probarlo son acreedoras al beneficio patrimonial llamado daño moral.

16.- Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada por la parte denunciada y demandada a fojas 73 y siguientes, respecto de los documentos presentados por la contraria a fojas 8,9 y 10 por falta de integridad y falta de autenticidad, este Sentenciador viene en no acogerla toda vez en dichas boletas a simple vista se percibe no solo el consumo de productos alimenticios y de expendio de combustible, sino que es del todo legible el nombre y la razón social de la empresa que lo emitió, además de la dirección que ubica en la comuna de La Florida, ese determinado establecimiento comercial, siendo todo esto por ende pruebas suficientes de autenticidad y de integridad de los referidos documentos, y

#### **TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12, 23, 24, 26, 27 y 50 de la Ley 19.496, sobre "Protección a los Derechos a los Consumidores" artículos 86, 87°, 89° y 305 del Código de Procedimiento Civil y 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil

#### **RESUELVO:**

1.- Acógese la denuncia interpuesta a fojas 1 en cuanto se condena a la empresa **ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC)**, representada para estos efectos por el Administrador de Local José Luis Valenzuela Tapia, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **3 U.T.M.** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en los considerandos noveno y décimo de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal

2.- Acógese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes y ampliación de demanda de fojas 16 en cuanto se condena a la empresa **ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA ( PRONTO COPEC)**, representada para estos efectos por el Administrador de Local José Luis Valenzuela Tapia, ambos ya individualizados a pagar a **TELESOUTH TELECOMUNICACIONES LIMITADA** representada por **ROBERTO MOISES RUZ VASQUEZ**, la suma total por concepto del daño directo ocasionado de \$



1.373.917, según se indicó en la parte considerativa de este fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19496, fijándose como día de la infracción el 20 de junio de 2014, 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.

3.- Desestimase lo reclamado por lucro cesante, en mérito de lo resuelto en el numeral décimo cuarto del presente fallo.

4.- Desestimase lo reclamado por daño moral, en mérito de lo resuelto en el numeral décimo quinto del presente fallo.

5.- No ha lugar a las excepciones interpuestas a fojas 28 y siguientes por la parte de ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA (PRONTO COPEC), atendido lo señalado en el numeral primero de la parte considerativa del presente fallo.

Notifíquese personalmente o por cédula

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**Rol N°119641-10/V**

**DECRETADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**