

Puerto Montt, diecinueve de febrero de dos mil dieciocho

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes comparece EMA VIOLANDA RUIZ MANSILLA, chilena, casada, dueña de casa cedula de identidad 9.573.600-9, y don EBENCIO JASINTO AMPUERO GALDAMES, chileno, casado, empleado, cedula de identidad número 8.140.626-K, ambos domiciliados en Laguna del Sol N° 1011, Reloncaví 1, Alerce sur de la ciudad y comuna de Puerto Montt, quien interpone denuncia infraccional en contra del proveedor ABARROTES ECONOMICOS S.A. (SUPER BODEGA ACUENTA) RUT 76.833.720-9, representado para estos efectos de lo establecido en el artículo 50 C inciso Final de la ley 19.496, por don RODRIGO VEGA BARRIA, ambos con domicilio en calle Parque Alerce Andino n° 1901, Alerce, Puerto Montt. En atención a que el día 22/07/2017, fue a comprar al supermercado a cuenta que está ubicado en alerce, calle parque alerce andino, a las 19:30 horas aproximadamente, como es habitual ya que este supermercado se encuentra cerca de su domicilio, fue a comprar víveres para hacer la cena, así que se demoró el menor tiempo posible, al terminar de comprar se dirige al estacionamiento del supermercado, donde dejó su vehículo marca Nissan modelo v16 año 1993 color blanco, P.P.PU KT-9377, el cual está inscrito a nombre de su cónyuge pero ocupo y conduce, dado que ella no puede por su enfermedad. Por lo que sale del supermercado a eso de las 20:00 horas y se dirige a su vehículo el cual no se encontraba en el lugar donde lo dejó estacionado, se devuelve al supermercado y le comunica al guardia que se encontraba a la entrada en el sector de atención al cliente, que se le había sustraído el vehículo ya que no se encontraba en el lugar donde lo dejó estacionado, ante la inactividad del guardia frente a lo sucedido, procedo a llamar a Carabineros de Chile, para que concurren al sitio del suceso, los cuales llegan al pasados unos 20 minutos, estampa la denuncia correspondiente, carabineros pregunta al guardia si tenía sistema de cámaras para poder verlas, y se le informa que el encargado del sistema de cámaras no se encontraba en el local y ella acompañó al oficial a ver las cámaras, y no se le permitió ver en las cámaras lo ocurrido, alrededor de 10 minutos después el oficial vuelve con la guardia y le informan que la cámara estaba apuntando a otro lugar, ya que esta era giratoria y no existía imagen nítida de lo ocurrido, ya que había poca luz, y el otro carabinero termino de estampar la denuncia correspondiente. Por lo que lo llevaron desde el supermercado a la comisaria ya que vive cerca y se fue a su casa. El mismo día recibe un llamado de carabineros de Llanquihue a las 00:30 aproximadamente, comunicándome que se había encontrado el vehículo que se había encargado por robo, procedo a llamar a un móvil para concurrir al lugar indicado por carabineros, al llegar al lugar, se percato que su vehículo se encontraba completamente desmantelado en su interior, es decir solo dejaron las ruedas y un par de piezas del motor, debiendo quedarme a la espera que se le realice el peritaje correspondiente al vehículo para luego realizar el acta de entrega correspondiente, lo cual ocurre aproximadamente a las 01:30 horas de la madrugada aproximadamente.

PUERTO MONTT, ... 20 FEB. 2018  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU  
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A  
LA VISTA EN CAUSA ROL N° .....

FERNANDA VASQUEZ CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

Terminado esto, llama a una grúa para poder llevarme el vehículo a su casa, el cual hasta el día de hoy no ha podido arreglar, ya que cuenta con los medios suficientes para dejarlo como estaba antes de ocurrido este ilícito. Por lo anterior y en vista de la negativa del proveedor de dar solución a su problema concurre al SERNAC a fin de que dicho servicio realizara las gestiones de mediación para dar solución a su problema. Señalando que la conducta del proveedor constituye infracción a los artículos 23, 12, 3 letra D, todos de la Ley 19.496.

Por la misma presentación EMA VIOLANDA RUIZ MANSILLA, y don JASINTO AMPUERO GALDAMES, ambos ya individualizados, vienen en deducir demanda civil en contra de ABARROTOS ECONOMICOS S.A. (SUPER BODEGA ACUENTA) RUT 76.833.720-9, ya individualizada, por las mismas consideración de hecho y derecho en que funda su querrela. Por lo que demanda por concepto de daño moral, que se ve reflejado en el actuar del proveedor, lo cual le ha generado gran angustia y aflicción, mal rato y especialmente problemas médicos a su cónyuge, toda vez que comenzó con depresión, dado que el vehículo es el único medio de transportes que tenemos para ir a sus controles médicos, hago presente que su cónyuge tiene una discapacidad física ya que sufre de artrosis de rodilla izquierda y balgo de rodilla derecha, displacia de cadera derecha de la cual se operó y le instalaron una prótesis, lo cual hace que camine con gran dificultad y mucho dolor, por lo que no contar con el vehículo la daña enormemente, basado en que los hechos antes relatados implicaron una serie de molestias tales como el inherente a una situación de robo, pero igualmente el verse privado del vehículo que es una necesidad de transporte, el gasto de tiempo que significó el tener que cotizar la reparación del vehículo como igualmente el de los repuestos necesarios para tal fin, y finalmente, la desconsideración por parte del proveedor, por lo que pide la suma de \$1.000.000. También, demanda por concepto de daño emergente, el que se encuentra reflejado en los gastos que deberé realizar para que su vehículo quede en condiciones dignas de funcionamiento, por lo que demanda la suma total de \$4.825.467. Por lo que demanda por ambos conceptos la suma total de \$5.825.467, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 9 rola copia de boleta de compra en supermercado a cuenta de fecha 22 de julio de 2017

A fojas 10 a 13 rola formulario único de Atención de Público de SERNAC ingresado bajo el R2017J1624532, con fecha 24/07/2017.

A fojas 14 a 25 rola set de 12 fotografías.

A fojas 26 a 29 rola copia de parte policial número 1240 de fecha 22 de julio de 2017.

A fojas 30 a 31 rola acta de entrega de vehículo de fecha 23 de julio de 2017.

A fojas 32 rola presupuesto de vehículo número 307903, emanado de DIFOR CHILE, con fecha 1 de agosto de 2017.

A fojas 33 a 34 rola presupuesto de mecánico por concepto de mano de obra mecánico.

A fojas 35 rola declaración simple, de fecha 8 de agosto de 2017.

A fojas 36 rola boleta número 000067, de fecha 23 de julio de 2017, emanada de la

PUERTO MONTT, ... 20 FEB. 2018  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU  
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A  
LA VISTA EN CAUSA ROL N°

HELMANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

empresa Héctor Julián lavaderos Sánchez grúas E.I.R.L.

A fojas 37 a 40 rola padrón, seguro obligatorio y permiso de circulación.

A fojas 41 rola Certificado médico de la doctora Betty Rodríguez Conlledo, de fecha 31 de julio de 2017.

A fojas 42 rola bono de atención médica.

A fojas 43 rola fotocopia libro de reclamos del supermercado realizada el día 24 de julio de 2017.

A fojas 45 a 46 rola Resolución TRA 405/154/2017, Región Metropolitana.

A fojas 47 a 52 rola copia de Resolución N° 197 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

A fojas 53 rola presentación de MIGUEL LOPEZ VILLEGAS, Director Regional del Sernac, quien asume patrocinio y poder, delega poder a la abogada MARCELA PARDO VERA, y acredita su personería para actuar.

A fojas 57 rola cotización n° 431302 de la Empresa Patricio Otero y Cia Ltda, por el valor de \$117.929.

A fojas 58 rola copia de carnet de discapacidad de doña EMA VIOLANDA RUIZ MANSILLA.

A fojas 59 Y SIGUIENTES rola acta de comparendo, que reza:

“A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don EVENCIO JACINTO AMPUERO GALDAMES, de doña EMA VIOLANDA RUIZ MANSILLA, de la abogada del Servicio Nacional del Consumidor doña MARCELA PARDO VERA y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil de ABARROTÉS ECONOMICOS S.A. (SUPER BODEGA A CUENTA).

Llamadas las partes a conciliación, no se produce.  
La parte querellante y demandante civil, ratifica sus acciones y pide se dé lugar a ellas con costas.

El Tribunal tiene por ratificadas querrela y demanda civil.

El Sernac por medio de su abogada, viene en reiterar y ratificar la denuncia de autos, solicitando al Tribunal se acoja la denuncia y se condene al proveedor infractor al máximo de las multas que establece la ley y solicitando además que si se probare que la denunciada ha incurrido en otras infracciones durante el mismo año calendario, se doble la multa.

La parte querellante y demandante civil, ratifica sus acciones y pide se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley y se acoja la demandada civil, con costas.

El Tribunal tiene por ratificadas la querrela y demanda civil.

La parte querellada y demandada no contesta querrela y demanda, atendida su rebeldía.

Se recibe la causa y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos:

1. Existencia de infracción o infracciones a la ley del consumidor.
2. Daños y perjuicios causados a las partes.

#### PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE

La parte denunciante, ratifica los documentos acompañados.

El tribunal tiene por ratificados los documentos.

#### PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL

Ratifica los documentos acompañados y en este acto acompaña con citación:

PUERTO MONTT, 27 FEB 2018  
CERTIFICO, QUE ES ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

HERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3º Juzgado de Policía Local

1. Cotización N° 431302 de Empresa Patricio Otero y Cía Ltda, que contiene el avalúo de las herramientas que fueron sustraídas junto con el vehículo, por un valor de \$117.929.
  2. Copia de carnet de discapacidad de doña EMA VIOLANDA RUIZ MANSILLA.
- El Tribunal los tiene por ratificados los documentos y por acompañados estos últimos.

### TESTIMONIAL

Comparece don HERNAN DAVID OJEDA AMPUERO, chileno, casado, operario, cédula de identidad N° 12.344.658-5, con domicilio en Camilo Mori N° 3079 Alerce Sur de Puerto Montt, quien debidamente juramentado expone:

Conozco a don Evencio hace como 8 años, somos vecinos del sector, el día 22 de julio de 2017 en la noche por teléfono hablé con él y me contó que había ido al Supermercado A cuenta y que le habían robado desde ese estacionamiento su vehículo, un Nissan V-16 color blanco, por nuestra misma relación de amistad el auto yo lo conocía e incluso había andado en él, ya que lo tenía hace tiempo, es más, lo acompañé a comprar el auto. Luego para acompañar a mi amigo mejor lo fui a ver a su casa y cuando estábamos en la conversa, lo llamaron de carabineros para avisarle que habían encontrado el auto, así que partimos a buscarlo, esto ya era la madrugada del día siguiente. Nos dijeron que el auto estaba en un camino hacia Llanquihue que se llama Línea Vieja, que está paralelo a la ruta Ruta 5.

Al llegar encontramos el auto todo desmantelado, habían sacado desde el interior todos los asientos, butacas, volante, tablero marcador, la perilla de la palanca de cambios, se llevaron también la rueda de repuesto y una caja de herramientas que tenía el auto, además de sacar los focos traseros. En la parte del motor sacaron parte de la distribución. En esas condiciones el vehículo no se movía, no tenía arranque, ni siquiera se podía arrastrar pues no tenía volante. Todo el daño provocó la pérdida total del vehículo, pues arreglarlo sería más caro que comprarlo otro, por lo que hemos visto un auto similar cuenta un poco más de un millón y medio.

Evencio usaba el auto para llegar a su trabajo, para los usos familiares, todos estos meses de invierno que ha llovido tanto y ha hecho tanto frío han tenido que trasladarse en micro y lo más doloroso es que la señora de Evencio tiene una discapacidad motora, la que le impide caminar normalmente, tiene mucha dificultad para moverse, sé que tiene problemas en su cadera y rodilla hace varios años ya, por lo que su vehículo era muy importante para su grupo familiar.

Comparece doña MARYORI SONIA SOTO ALMONACID, chilena, soltera, dueña de casa, cédula de identidad N° 17.639.201-0, con domicilio en Claudio Arrau N° 719 Alerce Sur, de Puerto Montt, quien debidamente juramentada expone:

Soy amiga de la familia de los demandantes, vivo cerca de ellos. El día de los hechos, es decir, el 22 de julio de 2017 como a las 21 horas, el demandante me llamó para contarme que en el Supermercado A cuenta la habían robado su auto. El auto yo lo conocía pues varias veces había andado en él, era un auto Blanco, marca Nissan V-16, lo habían comparado como hace 4 años. Estaba muy acongojado ya que ese vehículo es muy importante para ellos, sobre todo para doña Ema, la que tiene problemas para caminar hace varios años.

Más tarde, ya en la madrugada Evencio me llama para avisarme que encontraron el auto y así que decidí acompañarlo, además le habían dicho que el auto estaba completamente desmantelado, así que pensé que lo podía movilizar. LO habían encontrado los Carabineros en un camino rural que se llama Línea Vieja, que queda paralelo a la ruta 5.

Llegué allá, don Evencio y don Hernán ya estaban allá, fue muy triste ver a Evencio, pues estaba totalmente triste, el auto estaba completamente destrozado, le habían robado todas las cosas, no tenía los asientos, el manubrio, el tablero, parte del motor, la rueda de repuesto, no servía para nada, ni siquiera se podía mover, la única forma de moverlo era con grúa, así que tuvieron que llamar una grúa. Era muy tarde cuando entregaron el auto y Evencio se fue con el caballero de la grúa. El auto no lo han arreglado, sé que los repuestos son más caros que comparar un auto, así es que todos estos meses han estado movilizándose a pie, lo que es muy terrible para doña Ema, quien es la que más necesita el auto.

Comparece doña JUAN CARLOS REBOLLEDO CHACON, chileno, casado, cesante, cédula de identidad N° 7.728.674-8, con domicilio en Los Confines N° 465 Paloma 3 de Puerto Montt, quien debidamente juramentado expone:

PUERTO MONTT, 20 FEB. 2018  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° .....

FERNANDA VARGAS CHACRA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

Un día sábado del mes de julio de este año, por medio de las redes sociales me enteré que a los demandantes les habían robado en auto cuando estaban de compras en el supermercado A Cuenta de Alerce. Eso había sido como a las 21 horas. Ante la noticia salí con mi hija y unos amigos a recorrer varios sectores a ver si encontrábamos el auto.

Tengo amistad con los demandantes, pues al frente de mi casa vivía un hermano de la señora, así que el auto yo lo conocía, era un Nissan blanco, V-16. Fuimos a buscarlos por varios lugares, hacia las discoteque de Pelluco, el centro, por Angelmó, pero no tuvimos suerte, cuando andábamos en eso, nos llegó un llamado que el vehículo había aparecido en un camino hacia Llanquihue, que se llama Línea Vieja, todo desmantelado.

Al otro día fui a ver a los demandantes y pude ver como estaba el auto, efectivamente estaba desmantelado, le habían sustraído todo desde el interior, hasta los asientos, el manubrio, el tablero, en fin, también parte del motor, el auto quedó inservible. Ahora sale más caro comprar los repuestos que comprar otro auto.

Todo este tiempo han estado sin auto, lo que es una pena pues doña Ema tiene graves problemas de desplazamiento, por sus problema en la cadera, de lo que padece hace tiempo. Es ella la más afectada.

No se rinde más prueba.

Atendido el estado de la causa, la parte demandante solicita se cite a las partes a oír sentencia.

El Tribunal ordena se certifique previamente que no hay diligencias pendientes

Se pone término a la audiencia. Previa lectura firman los asistentes con Ssa. y la Secretaria que autoriza.”

A fojas 62 vuelta rola certificación que no existen diligencias pendientes.

A fojas 62 vuelta rola autos para fallo.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

**PRIMERO:** Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y si éstos constituyen una infracción a la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que a fojas 1 y siguientes comparece doña EMA VIOLANDA RUIZ MANSILLA, 9, y don EBENCIO JASINTO AMPUERO GALDAMES, quienes interponen denuncia infraccional en contra del proveedor ABARROTOS ECONOMICOS S.A. (SUPER BODEGA ACUENTA), en atención a que el día 22/07/2017, fue a comprar al supermercado a cuenta que está ubicado en Alerce, calle Parque Alerce Andino, a las 19:30 horas aproximadamente, como es habitual ya que este supermercado se encuentra cerca de su domicilio, fue a comprar víveres para hacer la cena, así que se demoró el menor tiempo posible, al terminar de comprar se dirige al estacionamiento del supermercado, donde dejó su vehículo marca Nissan modelo v16 año 1993 color blanco, P.P.PU KT-9377, el cual está inscrito a nombre de su cónyuge pero que ocupa y conduce, dado que ella no puede por su enfermedad. Por lo que sale del supermercado a eso de las 20:00 horas y se dirige a su vehículo el cual no se encontraba en el lugar donde lo dejó estacionado, se devuelve al supermercado y le comunica al guardia que se encontraba a la entrada en el sector de atención al cliente, que se le había sustraído el vehículo ya que no se encontraba en el lugar donde lo dejó estacionado, ante la inactividad del guardia frente a lo sucedido,

PUERTO MONTT, 20 FEB. 2018  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU  
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A  
LA VISTA EN CAUSA ROL N° .....

FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

procedo a llamar a Carabineros de Chile, para que concurran al sitio del suceso, los cuales llegan al pasados unos 20 minutos, estampa la denuncia correspondiente, carabineros pregunta al guardia si tenía sistema de cámaras para poder verlas, y se le informa que el encargado del sistema de cámaras no se encontraba en el local y ella acompañó al oficial a ver las cámaras, y no se le permitió ver en las cámaras lo ocurrido, alrededor de 10 minutos después el oficial vuelve con la guardia y le informan que la cámara estaba apuntando a otro lugar, ya que esta era giratoria y no existía imagen nítida de lo ocurrido, ya que había poca luz, y el otro carabinero termino de estampar la denuncia correspondiente. Por lo que lo llevaron desde el supermercado a la comisaria ya que vive cerca y se fue a su casa. El mismo día recibe un llamado de carabineros de Llanquihue a las 00:30 aproximadamente, comunicándome que se había encontrado el vehículo que se había encargado por robo, procedo a llamar a un móvil para concurrir al lugar indicado por carabineros, al llegar al lugar, se percató que su vehículo se encontraba completamente desmantelado en su interior, es decir solo dejaron las ruedas y un par de piezas del motor, debiendo quedarme a la espera que se le realice el peritaje correspondiente al vehículo para luego realizar el acta de entrega correspondiente, lo cual ocurre aproximadamente a las 01:30 horas de la madrugada aproximadamente. Terminado esto, llama a una grúa para poder llevarme el vehículo a su casa, el cual hasta el día de hoy no ha podido arreglar, ya que cuenta con los medios suficientes para dejarlo como estaba antes de ocurrido este ilícito. Por lo anterior y en vista de la negativa del proveedor de dar solución a su problema concurre al SERNAC a fin de que dicho servicio realizara las gestiones de mediación para dar solución a su problema. Señalando que la conducta del proveedor constituye infracción a los artículos 23, 12, 3 letra D, todos de la Ley 19.496.

**TERCERO:** Que a fojas 53 se hace parte en la denuncia el Servicio Nacional del Consumidor.

**CUARTO:** Que la parte querellada y demandada civil permaneció rebelde en el juicio, pese a estar debidamente emplazada, según da cuenta estampado receptorial de fojas 56.

**QUINTO:** Que en base a las alegaciones de las partes, a la prueba rendida y valorada según las normas de la sana crítica, revisados los hechos de la demanda, que se transcribieron en extenso en la parte expositiva, se estimarán como hecho de esta causa, los siguientes: que el día 22 de julio de 2017 los querellantes, se encontraba realizando compras en el Supermercado ABARROTES ECONOMICOS S.A. (SUPER BODEGA ACUENTA), de esta ciudad, dejando su automóvil marca Nissan modelo v16 año 1993 color blanco, P.P.PU KT-9377 (documentos de fojas 37, 38 y 39), en los estacionamientos de la empresa demandada (boleta de compra de fojas 9), que luego de terminada su compra y al volver al estacionamiento, alrededor de las 20:00 horas de ese día, se da cuenta de que su vehículo no estaba en el estacionamiento, pues había sido sustraído, hace denuncia a Carabineros, apareciendo el automóvil en la madrugada en la comuna de Llanquihue, desmantelado,

PUERTO MONTT, ... 20-FEB-2018  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU  
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A  
LA VISTA EN CAUSA ROL N° .....

FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

según dan cuenta extracto de caso de la Fiscalía de Chile de fojas 29 y siguientes. Que la parte denunciada, pese a los reclamos de los consumidores no resolvió el reclamo de estos por falta de seguridad en el consumo.

**SEXTO:** Que, con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la demanda y denuncia de autos. El artículo 3 de la Ley 19.496 prescribe: "Son derechos y deberes básicos del Consumidor: D) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". El artículo 12 señala: Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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", y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

**SEPTIMO:** Que estima el Tribunal que los estacionamientos con que cuenta la demandada son parte del servicio prestado por ella a este a otros consumidores, servicio que se complementa y hace un todo con la venta de bienes de consumo, ya que por este motivo los consumidores concurren a ese proveedor y no a otros, este complemento del servicio hace que puedan retirar los productos comprados, por lo que a nuestro entendimiento, lo que en ellos suceda debe estar bajo el resguardo y la protección del proveedor, al menos en el despliegue de medidas de protección y seguridad. En esta línea argumentativa, el proveedor ha sido negligente, ya que las medidas de seguridad han sido deficientes e ineficaces, en términos de limitar o impedir la perpetración de delitos al interior de sus dependencias, como lo es en el caso de los autos, en el interior de sus estacionamientos. Dichos estacionamientos, cuentan con guardias que debieran custodiar los vehículos, los que no tomaron razón de la perpetración del ilícito, ya por encontrarse en otro lugar o sólo por ser insuficiente el personal contratado para estos fines. Todo lo anterior configura una inexcusable negligencia por parte de la empresa demandada, por lo que la denuncia será acogida y así se declarará.

**EN CUANTO A LA PARTE CIVIL**

**PRIMERO:** Que junto a la presentación de la querrela doña EMA VIOLANDA RUIZ MANSILLA, y don JASINTO AMPUERO GALDAMES, ambos ya individualizados, vienen en deducir demanda civil en contra de ABARROTES ECONOMICOS S.A. (SUPER BODEGA ACUENTA) RUT 76.833.720-9, ya individualizada por las mismas

PUERTO MONTT, - 2-0 FEB 2018  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU  
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A  
LA VISTA EN CAUSA ROL N°

FERNANDA MORGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3º Juzgado de Policía Local

camine con gran dificultad y mucho dolor, por lo que no contar con el vehículo la daña enormemente, basado en que los hechos antes relatados implicaron una serie de molestias tales como el inherente a una situación de robo, pero igualmente el verse privado del vehículo que es una necesidad de transporte, el gasto de tiempo que significó el tener que cotizar la reparación del vehículo como igualmente el de los repuestos necesarios para tal fin, y finalmente, la desconsideración por parte del proveedor, por lo que pide la suma de \$1.000.000. También, demanda por concepto de daño emergente, el que se encuentra reflejado en los gastos que deberé realizar para que su vehículo quede en condiciones dignas de funcionamiento, por lo que demanda la suma total de \$4.825.467. Por lo que demanda por ambos conceptos la suma total de \$5.825.467, más intereses, reajustes y costas.

**SEGUNDO:** Que la parte demandada permaneció rebelde, por lo que se entenderá que controvierte los hechos.

**TERCERO:** Que en mérito de lo razonado en cuanto a acoger la denuncia de autos, a los argumentos allí expuestos y a la valoración de las normas de la sana crítica, se dará lugar a la demanda civil de autos. La titularidad de la actora se encuentra acreditada según da cuenta documentos de fojas 37, 38 y 39, su calidad de consumidora con boleta de compra de fecha 22 de julio de 2017 y asimismo la legitimación pasiva de la demandada, la sustracción desde el vehículo con la copia del parte de denuncia de fojas 29 y siguientes. La cuantificación del daño material ha sido acreditada mediante documentos 32 a 36, a los cuales el tribunal dará mérito probatorio por ser concordantes con otras piezas del proceso y por no haber sido objetados.

**CUARTO:** En concordancia con lo resuelto en la parte infraccional, y lo dispuesto en el artículo 2314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito". Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

1° Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que solicita el actor, se da por acreditado el daño emergente acreditado y sufrido por esta, estableciéndose prudencialmente un monto de \$4.825.467, correspondiente al valor de la repuestos y reparación de vehículo sustraído en el robo del vehículo. Todo acreditado con documentos señalados, que dan cuenta de la preexistencia de las especies.

2° En cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y

PUERTO MONTT, 20 FEB 2018.  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU  
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A  
LA VISTA EN CAUSA ROL N° .....

FERNANDA VARGAS CHABRA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, sin perjuicio de la prueba testimonial rendida por los señores HERNAN DAVID OJEDA AMPUERO, MARYORI SONIA SOTO ALMONACID y JUAN CARLOS REBOLLEDO CHACON, quienes dieron testimonio conteste en los hechos y dichos en cuanto al robo del vehículo y las complicaciones y perjuicios que afectaron el patrimonio y ánimo de los demandantes, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$1.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

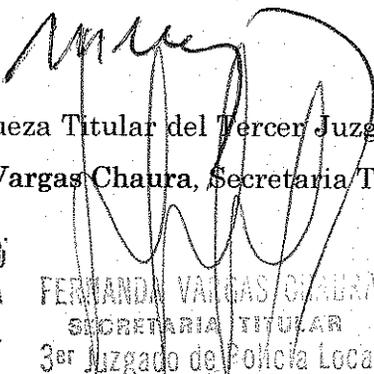
- I. Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **ABARROTES ECONOMICOS S.A. (SUPER BODEGA ACUENTA)**, representada como se ha señalado, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales por infringir los artículos 3 letra d), 12 y 23 en relación con el artículo 24 todas normas de la ley 19.496.
- II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **ABARROTES ECONOMICOS S.A. (SUPER BODEGA ACUENTA)**, representada como se ha señalado, al pago a doña **EMA VIOLANDA RUIZ MANSILLA** y a don **EBENCIO JASINTO AMPUERO GALDAMES**, de una indemnización de perjuicios por daño emergente de \$4.825.467 (cuatro millones ochocientos veinticinco mil cuatrocientos sesenta y siete pesos), más la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse debidamente reajustadas con sus intereses corrientes para operaciones reajustables, pagándose los reajustes desde la notificación de la sentencia y los intereses desde que el deudor se constituya en mora, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.
- III. Que se da lugar a la condenación en costas por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Pronunciada por doña **Tatiana Muga Mendoza**, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña **Fernanda Vargas Chaura**, Secretaria Titular.

PUERTO MONTT,  
CERTIFICO, QUE 20 FEB. 2017  
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A  
LA VISTA EN CAUSA ROL N°

  
FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

Puerto Montt, diez de Octubre de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia enalzada, en cuanto a lo infraccional, modificando su considerando quinto sólo en cuanto a reemplazar frase *“los querellante”*, por *“el querellante, don Ebencio Jasinto Ampuero Galdames,”*; en cuanto a la parte civil, se eliminan sus considerandos tercero y cuarto.

Y se tiene en su lugar y además, presente:

**PRIMERO.-** Que a fojas 81 y siguientes, se presenta don Gonzalo Méndez Amunategüi, abogado, por la parte querellada y demandada civil, sociedad ABARROTES ECONOMICOS S.A., y deduce recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de diecinueve de febrero de dos mil dieciocho, dictada por el juez titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, doña Tatiana Muga Mendoza, escrita a fojas 68 y siguientes, en la parte que acogió la querrela infraccional y demanda civil, con costas, promovida por doña Ema Ruiz Mansilla y don Ebencio Jasinto Ampuero Galdames.

El expresado recurso se intenta con el objeto que esta Corte lo acoja integralmente, y declare que se revoca la señalada sentencia y, en su reemplazo se niegue lugar a la querrela infraccional y demanda civil interpuestas por doña Ema Ruiz Mansilla por su falta de legitimación activa, las señaladas querrela infraccional y demanda civil, y rebajando prudencialmente el monto de la multa y otorgando a don Ebencio Jasinto Ampuero Galdames solo el daño moral, o en subsidio, rebajando el monto de la multa y otorgar por daño emergente el valor del vehículo sustraído más el daño moral; o lo que se estime conforme a derecho; en los términos en ellas planteados, con costas.

Fundamentando el expresado recurso, que es un hecho no controvertido que sólo concurrió don Ebencio Ampuero Galdames al establecimiento comercial, a saber, el supermercado de la querellada, por lo que la denuncia infraccional y consecuente demanda civil no le era posible de accionar e interponer por doña Ema Ruiz Mansilla, al no tener la calidad de consumidor en conformidad a lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor.

**SEGUNDO.-** A continuación el recurrente expresa que en cuanto al monto de la multa que le fuera impuesta, que su cuantía resulta excesiva e



infundada, desde que no se ajusta a la circunstancia en que se produjo la infracción denunciada y el daño reclamado indemnizar, lo que quedaría demostrada por la ausencia de razones por las cuales el sentenciador a quo habría establecido el quantum de la multa en su máximo legal para estos casos, a saber, 50 UTM; por lo que solicita en el recurso de apelación su rebaja, sin señalar ningún fundamento en particular que permita hacer lugar a lo solicitado, según se expondrá más adelante en lo resolutivo de esta sentencia.

**TERCERO.-** Luego, respecto del acápite de apelación relacionado con el daño emergente que fuera concedido por el tribunal de primera instancia, reitera el apelante su argumento de impugnación de falta de legitimación activa de doña Ema Ruiz Mansilla para demandar civilmente en el presente juicio, bajo el amparo de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor; y en subsidio, alega una rebaja en el monto concedido por la data de fabricación y condición de vehículo usado el que le fuera sustraído a don Ebencio Ampuero Galdames desde el estacionamiento de la querrellada y demandada civil.

**CUARTO.-** Finalmente, la recurrente impugna el fallo apelado en cuanto al otorgamiento del resarcimiento del daño moral demandado, en razón de los argumentos que expone referidos, principalmente, a aspecto de proporcionalidad del monto concedido y las circunstancias que rodearon los hechos que fundan la acción civil y la prueba rendida al efecto, agregando y reiterando, igualmente, la falta de legitimación activa de doña Ema Ruiz Mansilla, y rebaja del monto concedido en el caso del demandante civil, don Ebencio Ampuero Galdames.

**QUINTO.-** Que, en consecuencia, el primero de los fundamentos contenidos en el recurso de apelación que procede pronunciarse es aquel que dice relación con la falta de legitimación activa de doña Ema Ruiz Mansilla, en cuanto a la calidad de denunciante infraccional y demandante civil de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.496. En este sentido cabe tener presente que la citada norma legal dispone que consumidores son: *“las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores”*, por lo



que, en consecuencia, debe verificarse si tales requisitos o condiciones se reúnen o no en la persona de la citada querellante y demanda civil, elemento esencial de la eventual procedencia de su actuación en el presente proceso, tanto en cuanto a la denuncia infraccional, como procedencia de la acción civil de indemnización interpuesta por ella.

**SEXTO.-** Que en razón de ser consumidor la Ley 19.496, dispone en su artículo 50 que: *“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.”*

Para luego disponer que el *“ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual”,* siendo de *“interés individual”* las acciones que se promueven exclusivamente en *“defensa de los derechos del consumidor afectado; y concluir estableciendo que para determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”*

**SEPTIMO.-** Que de los hechos descritos en la querrela y demanda civil de autos, como, asimismo, de la prueba rendida, en particular documental consistente en Formulario Único de Atención de Sernac, Caso N° R2017J1624532, de fecha 24 de Julio de 2017, que rola a fojas 10 y Parte Denuncia Siau de fojas 26 y siguientes, se puede concluir que la única persona que concurrió a las dependencias del supermercado de la querellada, fue don Ebencio Ampuero Galdames, quien lo hizo utilizando el vehículo de propiedad de doña Ema Ruiz Mansilla, dejando tal vehículo en el estacionamiento del citado establecimiento comercial, y luego de realizar compras en dicho supermercado, se percató que el mencionado automóvil había sido robado desde lugar en que lo dejó estacionado, dando cuenta de aquello a los guardias del Supermercado, deviniendo luego las restantes circunstancias que se tuvo por acreditadas en la sentencia apelada.



**OCTAVO**.- Que establecido lo anterior, se puede concluir que efectivamente la única persona que reúne los requisitos para ser calificado “consumidor” en conformidad a lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 19.496, es don Ebencio Ampuero Galdames, y que en tal calidad es quien gozaba de los derechos que se consignan en el artículo 3° letras d) y e) de la mencionada Ley, y, por ende, quien detentaba de legitimación activa para realizar la denuncia infraccional e interponer la consecuente demanda civil de indemnización de perjuicios en cuanto a su daño moral; careciendo, por el contrario, doña Ema Ruiz Mansilla de tal legitimación activa, como se ha argumentado en el recurso de apelación de la querellada, condición procesal que hace procedente la revocación de la sentencia según se dispondrá en la parte resolutive.

**NOVENO**.- Que en razón de la falta de legitimación activa antes descrita no resulta ajustado a derecho tener por querellante infraccional a doña Ema Ruiz Mansilla, ni tampoco hacer lugar a la acción civil en la parte que pudiere corresponderle, a saber, en específico el daño emergente, en su calidad de propietario del vehículo objeto del robo, como tampoco de su daño moral, dado que no tenía la calidad de consumidor que es la única posible condición que permite ser amparada por la normativa legal en virtud de la cual se accionó en estos autos, de tal modo que el ejercicio de tales derechos y acciones de reparación, en su caso, deben ser ejercidos en un procedimiento y sede jurisdiccional diverso del promovido ante el Juzgado de Policía Local, en virtud de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

**DECIMO**.- Que, establecido lo anterior, es conveniente destacar que el recurso de apelación solo contiene peticiones de rebaja de la multa impuesta, para lo cual no señaló motivo alguno en forma precisa y concreta que permita a esta Corte formar convicción de su procedencia, y respecto del daño moral del querellante y actor civil, don Ebencio Ampuero Galdames, el recurrente no solicita modificación alguna, por lo que, en consecuencia, y en virtud de todo lo anteriormente razonado, la querellada y demandada deberá responder infraccional y civilmente por los sucesos que han quedado demostrados, constituyendo la indemnización del daño moral de don Ebencio Ampuero Galdames que se precisó, derecho básico del consumidor, en los términos de lo preceptuado en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496, que no es objeto de apelación en su procedencia ni cuantía.



Por estos fundamentos, las disposiciones legales citadas y lo prevenido también en los artículos 50 y siguientes de la Ley recién citada, **SE REVOCA** la sentencia apelada de diecinueve de febrero de dos mil dieciocho, escrita a fs. 68 y siguientes, en cuanto por ella se hizo lugar a la querrela infraccional y demanda civil intentadas por doña Ema Ruiz Mansilla en contra de Abarrotes Económicos S.A., representada por don Rodrigo Vega Barría, y en su reemplazo se declara:

**A.-** Que se acoge la querrela infraccional intentada por don Ebencio Ampuero Galdames, y se rechaza, a su vez la querrela infraccional intentada por doña Ema Ruiz Mansilla, ambas en contra de la empresa Abarrotes Económicos S.A., representada por don Rodrigo Vega Barría, en lo principal de fs. 1 y, en consecuencia, se **CONDENA** a esta última como autora de la infracción a los artículos 3 letra d), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, a pagar una multa en dinero a beneficio fiscal por cantidad equivalente a cincuenta unidades tributarias mensuales.

**B.-** Que se acoge, asimismo, la demanda civil intentada por don Ebencio Ampuero Galdames en contra de la empresa Abarrotes Económicos S.A., representada por don Rodrigo Vega Barría, condenándose a esta última a pagar al demandante, a título indemnizatorio por daño moral, la cantidad de \$ 1.000.000.- (un millón de pcsos).

**C.-** Que se rechaza en todas sus partes la demanda civil intentada por doña Ema Ruiz Mansilla en contra de la empresa Abarrotes Económicos S.A., representada por don Rodrigo Vega Barría.

**D.-** Que las cantidades dinerarias determinadas como indemnizatorias con respecto de la demanda civil, se pagarán con más intereses corrientes calculados desde la fecha de la presente sentencia y hasta la de su pago efectivo; y reajustes calculados, conforme al Índice de Precios al Consumidor, desde que la presente sentencia quede ejecutoriada y la fecha de su pago efectivo.

**E.-** Que no se condena en costas a las partes litigantes por haber tenido motivos plausibles para litigar y no resultar totalmente vencidas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante señor Nelson Ibacache Doddis.

No firma el Ministro interino don Francisco del Campo Toledo, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, por



encontrase en comisión de servicio.

**Rol 88-2018**, Policía Local.

Jorge Benito Pizarro Astudillo  
Ministro  
Fecha: 10/10/2018 14:58:50

Nelson Andres Ibacache Doddis  
Abogado  
Fecha: 10/10/2018 12:17:27



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministro Jorge Pizarro A. y Abogado Integrante Nelson Andres Ibacache D. Puerto Montt, diez de octubre de dos mil dieciocho.

En Puerto Montt, a diez de octubre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.