

28
winbocho

SAN BERNARDO, quince de enero del dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **OSCAR GONZALEZ ERAZO**, técnico en comercio exterior, con domicilio en Padre Barros N° 340, comuna de San Bernardo, interpuso querrela en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, sociedad del giro de su denominación, representada para efectos del artículo 50 C inciso 3° y artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por él o la administradora del local o jefe de oficina, ambos con domicilio en Avenida Portales 3698, comuna de San Bernardo, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, la que funda en que el día 13 de agosto de 2017, alrededor de las 19.00 horas, hizo ingreso al supermercado Jumbo de San Bernardo, con el objeto de comprar ciertos artículos, por lo que luego de pasar por caja con los mismos, bajó por las escaleras mecánicas y antes de concurrir hasta su automóvil, ingresó a la tienda Easy, desde donde se retiró sin encontrar lo que buscaba. Al llegar a los estacionamientos, se dirigió a su móvil, placa patente HVHG-66, el que no se encontraba en el lugar, había sido sustraído del estacionamiento. En forma inmediata entregó esta situación a los guardias de seguridad, los que desconocían tal circunstancia. El primer guardia con quien se contactó, le señaló que el día anterior había sido robado otro vehículo desde el estacionamiento, de similares características al de su propiedad, activando de inmediato el protocolo que tiene el supermercado para estas situaciones, procediendo a estampar en el libro de novedades el robo de su vehículo, luego, personal del mismo recinto llamó a Carabineros, para que efectuara la denuncia, lo que se realizó en una sala del mismo establecimiento. Con posterioridad, de todo aquello retornó a su domicilio en compañía de un vecino que lo fue a buscar ya que se encontraba en estado de shock, por cuanto no podía creer que en el transcurso de unos minutos le robaran su vehículo desde el establecimiento que parecía seguro. El administrador del local le señaló que en el evento de existir alguna indemnización el supermercado la pagaría, pero de acuerdo a lo que la justicia pudiera determinar, en ningún caso estaba en condiciones de poder determinar el monto de otra forma. Agregó, que dada la dotación de guardias y medidas de seguridad, la querellada no adoptó las medidas mínimas y necesarias de seguridad que permitan advertir y evitar la comisión del delito de robo, como en la especie ocurrió, lo que demuestra una falta de diligencia, citando además Jurisprudencia. Señaló como normas infringidas los artículos 1, 3 letras d) y c), y 23



27
Cencosud

de la Ley N° 19.496, solicitando se condene al proveedor ya individualizado al máximo del rigor permitido en dicha ley, con expresa condena en costas.

Asimismo, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, ya individualizada, la que funda en los hechos de autos, a fin de que sea condenada a pagar la suma de \$7.800.000.- (siete millones ochocientos mil pesos), por concepto de daño emergente; y la suma de \$1.560.000.- (un millón quinientos sesenta mil pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 8, doña KAREN NORAMBUENA HIDALGO, Abogado, por la parte querellante y demandante de autos, individualizó al Gerente de Local del Supermercado Jumbo San Bernardo, don JOSE MARIA CALDERARO, quien tiene como domicilio el de Avenida Portales N° 3698, L2000, comuna de San Bernardo.

Que, a fojas 10, rola agregada la certificación del Sr. Receptor actuante en autos, de la notificación de la querrela y demanda de foja 1 y siguientes, escrito de fojas 8, y proveído de fojas 9, a don JOSE MARIA CALDERARO, Gerente de Tienda Supermercado Jumbo San Bernardo (Cencosud Retail S.A.).

Que, a fojas 24 y siguiente, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de la parte querellante y demandante de don OSCAR GONZALEZ ERAZO, asistido por su apoderado don DANIEL GARCIA SANDOVAL; y en rebeldía de la querrellada y demandada CENCOSUD RETAIL S.A.

La parte querellante y demandante, ratificó sus acciones solicitando sean acogidas íntegramente con expresa condena en costas.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo al encontrarse una de ellas en rebeldía.

Se rindió prueba testimonial y documental. No se formularon peticiones

Que, a fojas 27, se ordenó traer los autos para fallo.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha formulado querrela en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, por infringir los artículos 3 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la controversia radica en establecer si el servicio prestado por parte del proveedor **CENCOSUD RETAIL S.A.**, al consumidor don **OSCAR**

130
100-5

GONZALEZ ERAZO, debido a fallas o deficiencias en la seguridad del respectivo servicio, le causó o no menoscabo, y de esta forma, determinar si la querellada incurrió o no en infracción a la Ley N° 19.496.

TERCERO: Que, la parte querellada no compareció a la audiencia de estilo quedando en rebeldía.

CUARTO: Que, la parte querellante y demandante, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de doña SIGLINDE DEL CARMEN VON BODENBURG LOPEZ, quien expuso que el día 13 de agosto de 2017, Oscar un vecino la llamó por teléfono, solicitando ayuda, ya que le habían robado el vehículo en el Jumbo de San Bernardo, se encontraba sólo en ese lugar y les comentó que había ido a realizar unas compras, al salir de la tienda, se pudo percatar que no estaba su automóvil donde lo había dejado estacionado. Agregó, que era un día lluvioso y no habían guardias de seguridad. Todo lo anterior lo supo porque acompañó a su hijo a prestarle ayuda a Oscar, concurriendo al estacionamiento. Además, indicó, que sabía que el automóvil lo ocupaba para ir a su trabajo y realizar compras, vehículo que apareció incendiado. Asimismo, hizo declarar al testigo don LUIS FELIPE MATURANA VON BODENBURG, quien señaló que con el actor son vecinos, y supo de los hechos el día 13 de agosto de 2017, cuando recibió un llamado de Oscar, quien le pidió ayuda porque había concurrido al Jumbo de San Bernardo, en su vehículo y al regresar al estacionamiento, éste no se encontraba en el lugar. Agregó, que concurrió a prestarle ayuda al lugar y pudo verificar que el móvil de su vecino no se encontraba, al llegar había personal de Carabineros quienes tomaban el procedimiento de rigor, Oscar le comentó que había realizado compras en el supermercado. Agregó, que el auto apareció en los días posteriores totalmente quemado y lo supo porque su vecino le comentó que había recibido una llamada de Carabineros informándole esta situación y para que fuera a retirar el auto siniestrado.

QUINTO: Que, la parte querellante y demandante, rindió además prueba documental consistente en los siguientes instrumentos: 1.- Certificado de Anotaciones Vigentes del vehículo ppu. HVHG-66, que rola a fojas 13 y 14 de autos; 2.- Copia de reclamo Jumbo N° 445 de fecha 13 de agosto de 2017, que rola a fojas 16 del proceso; 3.- Boleta de compra N° 965433052, del día de los hechos, que rola a fojas 15 de autos; 4.- Acta de entrega de Vehículo a Propietario, de la 14ª Comisaría de San Bernardo, que rola a fojas 17 del proceso; 5.- Boleta N° 350, Servicio de Grúa de fecha 21 de agosto de 2017, que rola a fojas 18 de autos; 6.- Set de 2 fotografías legalizadas ante Notario del vehículo ppu. HVHG-66 de fecha 21



31
twinkl
y uno

de agosto de 2017, que rolan a fojas 19 y 20 del proceso; y 7.- Set de 3 consultas de la página web www.chileautos.cl, de vehículos de similares características al siniestrado, que rolan a fojas 21 y siguientes de autos.

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

SEPTIMO: Que, del mérito de autos, antecedentes y probanzas rendidas por la parte querellante, principalmente, de la boleta electrónica, que rola a fojas 16 del proceso, de la copia del Reclamo N° 00445, del estampado del Libro de Novedades del Supermercado Jumbo, que rola a fojas 15, y la prueba testimonial rendida, ha quedado establecido que el día 13 de Agosto de 2017, don OSCAR GONZALEZ ERAZO, concurrió hasta el local de la denunciada, ubicado en Avenida Portales N° 3968, de esta comuna, quien tras estacionar el vehículo ppu. HVHG-66, de su propiedad, en el estacionamiento que dicho supermercado habilita para sus clientes, compró en dicho lugar, y al volver al estacionamiento, el vehículo que conducía había sido sustraído, por desconocidos, siendo recuperado con posterioridad, pero totalmente destruido, como consta a fojas 17, 19 y 20 del proceso. Cabe indicar, que la calidad de propietario del actor, respecto al vehículo ppu. HVHG-66, según certificado acompañado a fojas 13 y 14 de autos.

OCTAVO: Que, es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al público en general de que su oferta puede ser aceptada en condiciones más favorables que las otorgadas por su competencia, cuestión que finalmente reditúa en una mayor clientela y por ende, en un mayor lucro. En el mismo sentido, tal circunstancia permite que su oferta compita de igual a igual con otros proveedores que igualmente entreguen tal beneficio al público. En este orden de ideas el servicio de estacionamientos que prestan los supermercados constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar, debiendo el proveedor, contar con las medidas de seguridad suficientes, tendientes a garantizar la seguridad de los consumidores, cuestión que la denunciada, no acreditó.

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



DECIMO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia del consumidor en dependencias de la denunciada y el hecho de haber estacionado su móvil en aquel lugar para efectuar actos de consumo, y que a la postre le fuera sustraído, permite la aplicación de la Ley N° 19.496 y específicamente de la obligación de **seguridad** en ella contenida. Asimismo, cabe señalar que ha quedado establecido dicho acto de consumo, mediante la boleta electrónica acompañada a fojas 16 de autos.

DECIMO PRIMERO: Que, de esta forma, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente los artículos 3 letra d) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los que a la letra dicen: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) 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"; y 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", toda vez, que no proporcionó los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil del querellante, por carecer de un sistema de seguridad eficiente, causando con su negligencia un menoscabo al actor. Cabe señalar que la querellada no acreditó en autos, poseer medidas de seguridad, que hicieran ser su actuar diligente. En este mismo orden de ideas, el querellante, acreditó a través de la prueba rendida en autos, que efectivamente el móvil le fue sustraído.

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

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

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



evitar al máximo los riesgos, cuestión que no probó en autos, incumpliendo su deber de profesionalidad que le asistía.

DECIMO OCTAVO: Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que ha sido la creación de una situación de riesgo para el consumidor por parte de su proveedor la que ha terminado produciéndole un daño que no es sino la concreción del riesgo creado y no evitado por el proveedor.

DECIMO NOVENO: Que, los perjuicios que se reclaman evidentemente son consecuencia del actuar de la parte demandada, pues ha sido ella quien a sabiendas y con el exclusivo ánimo de beneficiarse ha creado una supuesta ventaja a sus clientes (facilitación de estacionamientos) que, sin embargo, representa para los mismos una situación de peligro.

VIGESIMO: Que, en este caso el perjuicio patrimonial resulta evidente. En cuanto a la determinación de su cuantía ella se hará prudencialmente. Por lo demás, el valor de la indemnización por concepto de daño emergente, se determinará en atención a la prueba documental rendida en autos, la que se singularizó en el considerando quinto de la presente sentencia. En razón de lo anterior, esta Sentenciadora acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, condenando a la demandada a pagar la suma de \$7.400.000.- (siete millones cuatrocientos mil pesos), en la que se regulan prudencialmente el daño emergente sufrido por el demandante.

Que, en cuanto a la pretensión a título de daño moral, cabe señalar que no es posible desconocer que para cualquiera persona que estaciona un vehículo en un supermercado, como el de la denunciada y demandada, la ocurrencia del daño o robo del mismo, como sucedió en el caso de autos, no sólo produce un daño material, sino que trae aparejado, asimismo, un sentimiento de molestia y frustración, más cuando ha sido víctima de un hecho particularmente violento y susceptible de provocar una natural emoción de perturbación y desagrado, que no incide en el aspecto patrimonial sino que en otro, completamente distinto al valor en dinero de los deterioros. Por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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", esta Sentenciadora acogerá dicha



25
trabaja
y vive

pretensión, y fijará su cuantía de manera prudencial, en la suma de **\$500.000.- (quinientos mil pesos)**, como se dispondrá en lo resolutive de la presente sentencia, pues en atención a las reglas de la sana crítica, es lógico concluir, que el actor sufrió dicho perjuicio, pues no estaba representado en su accionar, que producto de la inexistencia de medidas de seguridad, como se estableció en la parte infraccional, su vehículo le sería sustraído, mientras se encontraba efectuando compras en el supermercado de la denunciada.

VIGESIMO PRIMERO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

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

SE DECLARA:

I.- Que, se hace lugar a la querrela de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, y se **CONDENA** a la denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, como infractora de lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra d) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de **50 (Cincuenta) Unidades Tributarias Mensuales**, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto, se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, a pagar al demandante la suma de **\$7.400.000.- (siete millones cuatrocientos mil pesos)**, por concepto de daño emergente, y la suma de **\$500.000.- (quinientos mil pesos)**, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando N° 21 de este fallo.



36
twista
ESEIS

IV.- Que, se condena en costas a la parte querellada y demandada de CENCOSUD RETAIL S.A., por haber resultado totalmente vencida

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 8756 - 4 - 2017.

América Soto

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

Mauricio

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.



Certifico que alegó confirmando la abogada Karen Norambuena. Santiago, 4 de mayo de 2018. Paulina Jerez. Relatora.

Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciocho.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.827, **se confirma** la sentencia apelada de quince de enero de dos mil dieciocho, escrita a fojas 28 y siguientes, **con declaración** que se rebaja el monto ordenado pagar a la denunciada Cencosud Retail. S.A. a 10 Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvase.

ROL N° 95-2018-POL

ROBERTO IGNACIO CONTRERAS OLIVARES
Ministro
Fecha: 04/05/2018 11:41:15

DORA ELIZABETH MONDACA ROSALES
Ministro
Fecha: 04/05/2018 11:41:16

JUAN ALBERTO KADIS CIFUENTES
Abogado
Fecha: 04/05/2018 11:41:16



VJXXFCEZBM



NHCOESZXE