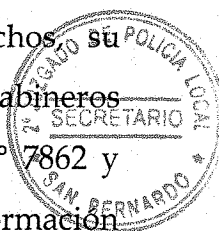


SAN BERNARDO, Dos de Junio de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, doña MARISELLA PAZ GAJARDO BETANCOUR, Abogado, en representación de don PABLO IGNACIO ROJAS PEREDO, ambos con domicilio para estos efectos en calle Villota N° 278, oficina 62, comuna de Curicó, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, en contra del proveedor **SOCIEDAD INVERSIONES ENEX S.A.**, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Panamericana Sur N° 1.737, kilómetro 20 (Chena), de la comuna de San Bernardo, la que funda en que el día 28 de julio de 2016, de regreso de La Calera a Curicó, en la camioneta Nissan Navarra ppu. DPVJ-80, de propiedad de una amiga de su representado, se detuvo en la estación bencinera Shell ubicada en Panamerica Sur N° 1.737, kilómetro 20, de la comuna de San Bernardo, a fin de adquirir una bebida y utilizar los servicios higiénicos en el local de servicios denominado UPITA, conforme se acredita con la boleta electrónica N° 9059026, de la denunciada, y el comprobante de venta tarjeta de débito N° 597007774680, del proveedor SHELL FILE. Tras realizar la compra y luego de dirigirse al baño, su representado fue sorprendido por el responsable del local, quien le manifestó que había sido afectado por un robo en su vehículo. Efectivamente, y luego de salir del local, pues los dependiente habían clausurado el acceso, su representado pudo constatar que robaron desde la camioneta, a través de un orificio generado luego de romper el vidrio trasero izquierdo, a vista y paciencia de todos, su mochila, la que contenía bienes de gran importancia personal y laboral. En efecto, le fueron sustraídos un notebook marca HP modelo X 360 convertible, dos libros de psicología, un pendrive de 16 GB marca Sony. Atendidos los hechos, su representado formuló la correspondiente denuncia ante personal de Carabineros de Chile 14ª Comisaría de San Bernardo, conforme consta en parte N° 7862 y fechado el 29 de julio de 2016, y a cuyo respecto se obtuvo copia de la información ingresada al SIAO del Ministerio Público. Tras lo sucedido su parte interpuso las acciones administrativas destinadas a lograr la mediación con el Servicio Nacional del Consumidor, no prosperando ante el rechazo por parte de la denunciada, argumentando en síntesis que hubo una exposición imprudente por su parte al daño, toda vez que la situación delincuencia de Chile, hacía suponer que le robarían cualquier especie dejada en la camioneta. Indicó, que debido a que la



40

camioneta no era de su representado, éste tuvo que adquirir el vidrio quebrado el que tuvo un costo de \$189.470.- (Ciento ochenta y nueve mil cuatrocientos setenta pesos), más el valor de la instalación por \$35.740.- (Treinta y cinco mil setecientos cuarenta pesos). Conjuntamente con lo anterior, resulta fundamental precisar que la pérdida fruto del robo fue valuada en la suma única de \$1.500.000. Señaló como normas infringidas los artículos 43 de la Ley N° 19.496, citando lo dispuesto en los artículos 1.1.2, y 2.4.1, de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, solicitando se acoja la denuncia y se condene al proveedor, ya individualizado, al máximo de las penas que legalmente correspondan, con expresa condena en costas.

Asimismo, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando que se condene al proveedor ya individualizado, a pagar la suma de \$1.725.210.- (un millón setecientos veinticinco mil doscientos diez pesos), por concepto de daño emergente; la suma de \$20.000.000.- (veinte millones de pesos), por concepto de daño moral, y la suma de \$15.000.000.- (Quince millones de pesos), por concepto de lucro cesante, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 24, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la querella y demanda civil de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 23, a don LUIS FLORES ARAVENA, administrador del local UPITA de la Sociedad Inversiones ENEX SA.

Que, a fojas 25, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña MARISELLA GAJARDO BETANCOUR, en representación de don PABLO IGNACIO ROJAS PEREDO, y en rebeldía de la denunciada y demandada ENEX S.A.

La parte denunciante y demandante ratifica en todas sus partes las acciones impetradas en autos.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rindió prueba testimonial. Sólo la compareciente rindió prueba documental. Se formulan peticiones.

Que, a fojas 27, rola agregado al proceso el Oficio UTCMC/2016/2017 de la Fiscalía Local de San Bernardo, remitiendo al Tribunal copia de la carpeta investigativa de la causa RUC 1600722715-2.

Que, a fojas 38, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.



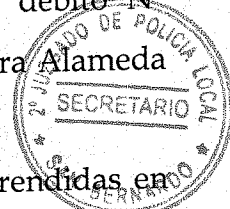
47

PRIMERO: Que, se ha formulado denuncia en contra de **SOCIEDAD INVERSIONES ENEX S.A.**, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en razón que desde el interior del recinto ubicado en Panamericana Sur N° 1.737, kilómetro 20, de esta comuna, específicamente sus estacionamientos, habrían sido robados desde el interior del vehículo ppu. DPVJ-80, que el denunciante y demandante, conducía el día de los hechos, diversas especies, incluso se habrían producido daños al móvil, provocándole menoscabo al consumidor, debido a la deficiente calidad del servicio de vigilancia y seguridad otorgado por la denunciada, en el estacionamiento del servicentro SHELL tienda "UPITA", que posee en sus dependencias mientras él se encontraba al interior del recinto.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada, no rindió prueba en autos, y no compareció a la audiencia de estilo.

TERCERO: Que, la parte denunciante y demandante, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Boleta de venta y servicios N° 01571, de fecha 28 de julio de 2016, de la Sociedad Vivero Nagel y Compañía Limitada, que rola a fojas 8 de autos; **2.-** Original de la Boleta Electrónica N° 9059026, de fecha 28 de julio de 2016, del proveedor inversiones Enex S.A., que rola a fojas 9 de autos; **3.-** Original del comprobante de venta tarjeta de débito N° 597007774680 de fecha 28 de julio de 2016, del proveedor SHELL FILE, que rola a fojas 10 de autos; **4.-** Copia de parte denuncia N° 7862, de fecha 29 de julio de 2016, de la 14ª Comisaría de San Bernardo, que rola a fojas 11 y siguientes de autos; **5.-** Reclamo N° R2016W1010120, de fecha 10 de agosto de 2016, del SERNAC, que rola a fojas 15 de autos; **6.-** Copia de la carta de ENEX de fecha 31 de agosto de 2016, que rola a fojas 16 de autos; **7.-** Correo Electrónico de cierre de caso de fecha 2 de septiembre de 2016, emitido por SERNAC, que rola a fojas 17 de autos; **8.-** Certificado de inscripción y anotaciones vigentes de la camioneta ppu. DPVJ-80, que rola a fojas 18 y 19 de autos; **9.-** Copia del comprobante de venta tarjeta de débito N° 597031004691, de fecha 8 de agosto de 2016, del proveedor Automotora Alameda Limitada, que rola a fojas 21 de autos.

CUARTO: Que, atendido el mérito de los antecedentes y probanzas rendidas en autos, especialmente el Comprobante de denuncia 7862, de fojas 11, la boleta electrónica N° 9059026, de fojas 9 de autos, ha quedado establecido que el día 28 de julio de 2016, el denunciante concurrió al Servicentro ubicado en Panamericana Sur Kilómetro 20, comuna de San Bernardo, y que tras haber dejado el vehículo ppu. DPVJ-80, estacionado en los lugares destinados para tal efecto, en dependencias de



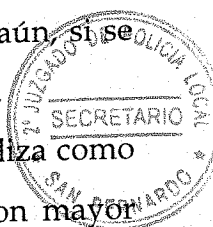
42

la denunciada, al regresar a su vehículo, éste había sufrido la rotura de uno de sus vidrios, siendo sustraídas especies que mantenía en su interior. Cabe señalar que para llegar a esta conclusión se tuvo en especial consideración la prueba documental rendida en autos, la que fue analizada de acuerdo a las reglas de la sana crítica, otorgándosele valor probatorio, por resultar ser concordante con los demás antecedentes aportados al proceso. Asimismo, es preciso señalar que la propia denunciada en la carta respuesta al requerimiento formulado por el Sernac, más que negar la ocurrencia de los hechos, reconoció su acaecimiento, pero agregó condiciones tendientes a exonerarse de su responsabilidad, como el hecho que se trataba de una exposición imprudente al daño, por la víctima, al dejar sus pertenencias en el vehículo, pero no compareció al proceso, a fin de acreditar que contaba con medidas de seguridad suficientes a fin de evitar la ocurrencia de hechos delictuales como el que dio origen a la presente causa.

QUINTO: 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 estos proveedores constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar, por lo que a juicio de esta Sentenciadora, debe considerarse dicho servicio, como parte integrante de la actividad que presta la querellada. En consecuencia, las disposiciones de la Ley N° 19.496 se aplican al caso concreto, toda vez, que como reiteradamente se ha resuelto y ya se dijo, el acceso a los estacionamientos que ella otorga es un elemento totalmente vinculado de su establecimiento de comercio, más aún, si se considera que tal elemento opera directamente en su beneficio económico.

SEXTO: Que, lo anterior se agrava si se considera que el lugar que se utiliza como estacionamiento es privado y de propiedad de la denunciada, pues con mayor razón ésta debe conocer y eliminar o en su defecto evitar al máximo los riesgos. Cuestión que no acreditó de manera alguna, pues no compareció a la audiencia de estilo, pese haber sido notificada de su realización.

SEPTIMO: 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

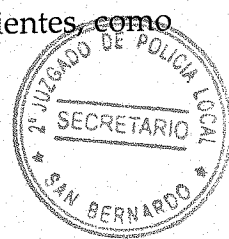


algún otro acto de propuesta, hasta aquel donde se consolida tal oferta, en la suscripción o materialización del acto jurídico correspondiente. Por lo que, el ámbito de protección al consumidor es amplio, comprendiendo todas aquellas etapas del acto de consumo.

OCTAVO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia del eventual consumidor en dependencias de la querellada y el hecho de haber estacionado el móvil en que se desplazaba en aquel lugar para efectuar actos de consumo, y que a la postre sufriera daños en el mismo, 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 que el actor efectivamente concurrió a las dependencias de la denunciada y estacionó el vehículo en que se desplazaba, realizando compras en sus dependencias.

NOVENO: Que, de esta forma, la querellada con su actuar ha infringido precisamente el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el que a la letra dice: "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 los daños ocasionados al móvil en que transitaba el querellante, al no haber acreditado contar con un sistema de seguridad eficiente, causando con su negligencia un menoscabo al actor. Cabe señalar que la denunciada de manera alguna acreditó en autos, poseer medidas de seguridad razonables que hicieran que su actuar fuera diligente, pues no concurrió a la audiencia de estilo.

DECIMO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado esta Sentenciadora acogerá la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.



III.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO PRIMERO: Que, respecto de la acción civil interpuesta en autos, es preciso tener en consideración que el hecho de 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

47
produciéndole un daño que no es sino la concreción del riesgo creado y no evitado por el proveedor.

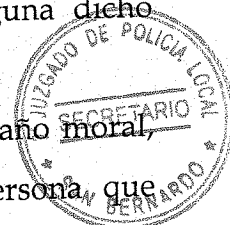
DECIMO SEGUNDO: Que, respecto al servicio de estacionamiento que presta la demandada, cabe señalar que por tratarse de un servicio que evidentemente aumenta el lucro de quien lo provee, corresponde que dicha beneficiada responda por los perjuicios que causa a raíz de su concesión.

DECIMO TERCERO: 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.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de daño emergente, es preciso señalar, que el vehículo en que se desplazaba el consumidor no era de su propiedad, por lo que en lo que respecta a los daños que dicho móvil sufrió, y teniendo en consideración que en la copia de la boleta electrónica de fojas 21, se individualiza a la propietaria de la camioneta siniestrada, y no al demandante, y que no se acompañó presupuesto alguno que de cuenta del valor del vidrio que resultó dañado, no es posible acceder a dicha pretensión por falta de pruebas. En cuanto, a los bienes que se encontraban al interior del vehículo, no habiéndose rendido prueba tendiente a acreditar su valor y estado de conservación, tampoco se puede acceder a dicha pretensión.

DECIMO QUINTO: Que, en cuanto a la suma pretendida por concepto de lucro cesante, atendido el hecho que el actor no acreditó de manera alguna dicho perjuicio, esta Sentenciadora no podrá acceder a dicha solicitud.

DECIMO SEXTO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de daño moral, cabe señalar que no es posible desconocer que para cualquier persona, que estaciona un vehículo en un recinto comercial, como el de la denunciada, la ocurrencia del daño o robo de especies en el 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, 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, aflicción que se acreditó a través de la prueba testimonial rendida en autos. Lo anterior, unido al hecho que la especie sustraída, un computador, contiene una serie de archivos que el actor, no obstante la restitución de un equipo de similares características, no volverá a poseer, lo que aumenta su sentimiento de frustración,



45

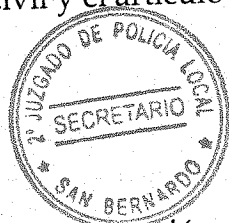
frente a una negligencia no imputable a su actuar, sino que como quedó demostrado, a la falta de diligencia del proveedor. Por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación 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 pretensión, pero fijará su cuantía de manera prudencial como se dispondrá en lo resolutivo 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 negligencia en las medidas de seguridad por parte de la denunciada y demandada, desde su vehículo, que se encontraba en los estacionamientos de la demandada, serían sustraídas especies de su propiedad, mientras se encontraba efectuando compras en el recinto comercial. Por lo anterior, se acogerá la pretensión a este respecto, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, pero su cuantía se fijará prudencialmente, en la suma de **\$1.500.000.- (un millón quinientos mil pesos)**.

DECIMO SEPTIMO: 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 el artículo 3, 12, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **ACOGE**, la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto se **CONDENA** a la **SOCIEDAD INVERSIONES ENEX S.A.**, como infractora de lo dispuesto en los artículo 3 letra e), 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 TREINTA (30) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se **ACOG**E, la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto, se condena a la **SOCIEDAD INVERSIONES ENEX S.A.**, a pagar al demandante la suma de **\$1.500.000.-** (un millón quinientos mil pesos), a título 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° 17 de este fallo.

IV.- Que, se condena en costas a la denunciada y demandada.-

Rol N° 1520 - 4 - 2017

América Soto
PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

Mauricio Cisterna Salvo
AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

