

Fcu. Colina, trece de Octubre de dos mil diecisiete.

Por ingresado a mi despacho, con esta fecha.

Autos para fallo.

VISTOS:

A fojas 15, se iniciaron estos autos Rol N°10.199-17-YS, por querrela infraccional deducida por doña **Paola Patricia Fernández Acevedo**, enfermera, domiciliada en Avenida Vicuña Mackenna N°7735, dpto. 1307, comuna de La Florida, deducida en contra de **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A.**, ignora su número de rol único tributario, representada por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N°19.496, don Carlos González Ávila, de quien ignora su profesión u oficio, ambos domiciliados en Cerro el Plomo N°5630, oficina 702, comuna de Las Condes, fundada en los antecedentes de hecho y de derecho que expone en su libelo, y que constituirían una infracción a los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 del cuerpo normativo referido, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que, en definitiva, el proveedor referido sea condenado al máximo de las multas contempladas señaladas en el artículo 24 de dicha ley, con costas.

A fojas 20, rola el estampe de la receptor ad hoc, mediante el cual se da cuenta de la notificación por cédula de las acciones de autos, con su proveído y demás piezas procesales pertinentes, al representante legal de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A.

A fojas 21, se evacuó el comparendo de estilo decretado en autos, con la sola asistencia de la parte querellante y demandante de doña Paola Patricia Fernández Acevedo, y en rebeldía de la parte de querellada y demandada de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A., oportunidad en la que no fue factible



llamar a las partes a conciliación, atendida la rebeldía de una de ellas, y en la que se reiteró la prueba documental que allí se indica.

A fojas 22, y como medida para mejor resolver, el tribunal ordenó obtener el Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del vehículo patente GHVV-11, vía internet. Y,

A fojas 23 y siguientes, se agregó el Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del vehículo patente GHVV-11, inscrito a nombre de doña Paola Patricia Fernández Acevedo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

a) En cuanto a lo infraccional:

**PRIMERO:** Que en su querrela infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 15 y siguientes, doña Paola Patricia Fernández Acevedo expuso, en síntesis, que el día 3 de Enero de 2017, a las 21:30 horas aproximadamente, en circunstancias que se encontraba realizando compras en el establecimiento de la querellada, ubicado en el kilómetro 6,3 de la Carretera General San Martín, en esta comuna, sufrió un robo de accesorios de su automóvil, entre ellos el panel de la radio y otras especies que finalmente fueron recuperadas por procedimiento de carabineros de civil que se encontraban en las inmediaciones del lugar. Que para materializar el robo los perpetradores ocasionaron daños en su vehículo, consistentes en rotura de la luneta izquierda del automóvil. Que con motivo de lo anterior realizó la denuncia respectiva por el delito ante la 8va Comisaría de Carabineros de Colina; envió un reclamo a la empresa querellada; y dedujo también un reclamo a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), no obteniendo respuesta alguna de la querellada a los últimos. Que los hechos descritos constituirían infracciones a los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496,



solicitando que, en definitiva, se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 del cuerpo normativo referido, con costas.

**SEGUNDO:** Que por su parte y, pese a haber sido legalmente emplazada, se tuvieron por contestadas las acciones deducidas en contra de la parte de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A., en su rebeldía.

**TERCERO:** Que al momento de resolver el asunto propuesto, es del caso tener presente que la responsabilidad que se persigue en el caso de la especie, es la infraccional de un proveedor de bienes y servicios, específicamente aquella derivada de los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N°19.496, los cuales establecen el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, y sancionan al 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, respectivamente.

**CUARTO:** Que para acreditar la efectividad de sus alegaciones, en lo referente a la parte infraccional de la contienda, la parte querellante de doña Paola Patricia Fernández Acevedo, aportó al proceso los siguientes medios probatorios: **1)** Copia del parte denuncia que da cuenta del delito, remitido por Carabineros de la 8va Comisaría de Colina a la Fiscalía Local de Chacabuco, que rola de fojas 1 a 9, y en el que se da cuenta detallada de los hechos sometidos al conocimiento de este tribunal, presenciados por Carabineros en el establecimiento comercial "Mc. Donalds", ubicado en el kilómetro 6,3 de Autopista Los Libertadores, en esta comuna; **2)** Copia de un formulario único de atención de público, por reclamo deducido ante el Servicio Nacional de Consumidor, que rola a foja 10; **3)** Copia del traslado conferido

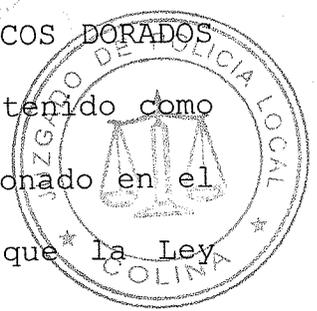


por el Servicio Nacional del Consumidor a la querellada, con motivo del reclamo que da cuenta el documento anterior, de fojas 11; y 4) Copia de la respuesta dada por el Servicio Nacional del Consumidor a la querellante, con motivo del reclamo referido, en que se manifiesta la falta de pronunciamiento de la empresa querellada, a fojas 12.

**QUINTO:** Que por su parte y, atendida su rebeldía a lo largo del proceso, la querellada no aportó prueba alguna al proceso.

**SEXTO:** Que en cuanto a los hechos sometidos al conocimiento de este tribunal, apreciando el mérito de los medios probatorios aportados, reseñados en el considerando cuarto, conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha logrado convicción suficiente en el sentido que, con fecha 3 de Enero de 2017, a las 21:30 horas aproximadamente, se produjo un robo con fuerza en las cosas por parte de terceros en el sector de estacionamientos del restaurante de la querellada, ubicado en Kilometro 6,3 de la Autopista Los Libertadores, en esta comuna, consistente en la sustracción de especies desde el interior del vehículo patente GHWV-11 que se encontraba estacionado en el lugar, mientras doña Paola Patricia Fernández Acevedo realizaba compras en el establecimiento, para cuya perpetración se ocasionaron daños en el referido vehículo consistentes en luneta delantera izquierda quebrada y panel de la radio arrancado, el cual, éste último, no fue recuperado luego de la detención de uno de los perpetradores por carabineros de servicio en el lugar de los hechos.

**SÉPTIMO:** Que para dilucidar la responsabilidad infraccional que se le imputa a la parte querellada y demandada de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A., en los hechos que se han tenido como suficientemente acreditados de conformidad con lo razonado en el considerando anterior, es del caso tener presente que la Ley



24.

Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se construye sobre la base de un deber de profesionalismo y cuidado mínimo que los proveedores de bienes y servicios han de procurar a sus clientes en el mercado, por lo que, en lo que atañe a los artículos 3 letra d) y 23 precedentemente referidos y, atendida la imperatividad de las normas descritas, corresponderá al proveedor la prueba de la diligencia o cuidado empleados en resguardo de la seguridad de los consumidores, respondiendo de "Culpa Leve" que constituye la regla general en el Derecho Civil. En efecto y, a mayor abundamiento, es el propio artículo 1547 del Código Civil, contenido en el Título XII del Libro IV, que trata "Del Efecto de las obligaciones", el que establece en su inciso 3° que "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega."

**OCTAVO:** Que conforme a lo razonado en el considerando anterior, visto lo preceptuado en las normas precedentemente indicadas y, no habiéndose rendido prueba alguna en estos autos por parte de la querellada, en orden a acreditar su grado de diligencia o

... a fin de proporcionar condiciones de seguridad a

29.

Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se construye sobre la base de un deber de profesionalismo y cuidado mínimo que los proveedores de bienes y servicios han de procurar a sus clientes en el mercado, por lo que, en lo que atañe a los artículos 3 letra d) y 23 precedentemente referidos y, atendida la imperatividad de las normas descritas, corresponderá al proveedor la prueba de la diligencia o cuidado empleados en resguardo de la seguridad de los consumidores, respondiendo de "Culpa Leve" que constituye la regla general en el Derecho Civil. En efecto y, a mayor abundamiento, es el propio artículo 1547 del Código Civil, contenido en el Título XII del Libro IV, que trata "Del Efecto de las obligaciones", el que establece en su inciso 3° que "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega."

**OCTAVO:** Que conforme a lo razonado en el considerando anterior, visto lo preceptuado en las normas precedentemente indicadas y, no habiéndose rendido prueba alguna en estos autos por parte de la querellada, en orden a acreditar su grado de diligencia o cuidado empleado a fin de proporcionar condiciones de seguridad a sus consumidores, esta sentenciadora estima que se configura, por parte de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A., una infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N°19.496, razón por la cual y, necesariamente, la acción infraccional interpuesta en lo principal de fojas 15 será acogida, procediendo la consecuente condena infraccional de la parte denunciada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del mismo cuerpo normativo, con costas.

b) En cuanto a lo civil:

**NOVENO:** Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 15 y siguientes, doña Paola Patricia Fernández Acevedo interpuso una



demanda civil en contra de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A., por los daños y perjuicios ocasionados con motivo de los hechos descritos en su presentación, solicitando que la demandada sea condenada a pagarle, en definitiva, la suma total de \$1.835.021 por concepto de daño emergente, correspondiente al robo de la panel de la radio de su vehículo (pantalla touch), a los daños experimentados en la fachada y soporte de la radio, y al quiebre de la luneta lateral izquierda para perpetrar el delito, o la que se estime conforme a derecho, con intereses, reajustes y costas.

**DÉCIMO:** Que dicha acción fue notificada válidamente, atendido el mérito del estampe receptorial que rola a fojas 20 de autos.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que dicha acción se tuvo por contestada en rebeldía de la parte demandada de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A., atendido el mérito del acta de comparendo de estilo, que rola 21.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que la legitimación activa de doña Paola Patricia Fernández Acevedo para accionar civilmente en estos autos, se encuentra acreditada con el mérito del documento que rola a fojas 23 y siguiente, consistente en un Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del automóvil patente GHWV-11, inscrito a su nombre a la fecha de los hechos que motivan sus acciones.

**DÉCIMO TERCERO:** Que habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A. y existiendo una relación de causa a efecto entre los hechos acreditados en estos autos -considerando séptimo- y los daños experimentados por la actora, corresponde ahora analizar la concurrencia de los perjuicios cuya indemnización demanda este último.

**DÉCIMO CUARTO:** Que para acreditar la existencia, naturaleza y cuantía del daño emergente reclamado, la actora civil se valió de

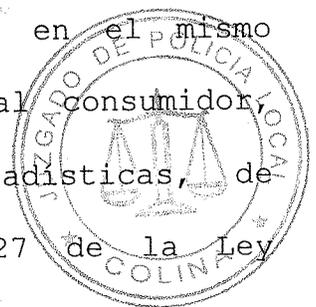


un presupuesto de reparación que rola a fojas 13, el cual si bien no consigna la patente del móvil a reparar, si señala el número VIN del vehículo, el cual resulta ser coincidente con el que aparece en el Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del automóvil patente GHVV-11, agregado a fojas 23 y siguiente como medida para mejor resolver.

**DÉCIMO QUINTO:** Que no habiéndose acompañado por la actora otros antecedentes al proceso -v.gr. fotografías del vehículo-, tendientes a ilustrar la magnitud de los daños experimentados por su automóvil patente GHVV-11 con motivo de los hechos sometidos al conocimiento de este tribunal, esta sentenciadora regulará prudencialmente la cuantía de los mismos, atendido el mérito del documento que rola de fojas 1 a 9, donde Carabineros da cuenta de los hechos a la Fiscalía competente, y en el cual se consigna la rotura de la luneta delantera izquierda del vehículo para sustraer especies y el panel de la radio, de las cuales no se logró recuperar la última al proceder a la detención de uno de los perpetradores del ilícito.

**DÉCIMO SEXTO:** Que por las consideraciones anteriormente señaladas, la demanda de indemnización de perjuicios deducida por doña Paola Patricia Fernández Acevedo será acogida, condenándose a la parte demandada de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A. a pagarle a la actora, la suma de \$1.400.000.- por concepto de daño emergente, suma que esta sentenciadora estima de justicia, al justipreciarse el valor de los perjuicios efectivamente acreditados en estos autos.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que la suma que se ordena pagar en el considerando anterior, deberá pagarse reajustada en el mismo porcentaje de variación del índice de precios al consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley



32.

N°19.496, y devengará intereses corrientes para operaciones no reajustables, desde que la deudora se constituya en mora y, en ambos casos, hasta su pago total y efectivo, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en la Ley N°15.231; artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; artículos 1 y siguientes de la Ley N°19.496, y artículo 1547 del Código Civil, se declara:

a) Que **SE ACOGE** la querrela infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 15 y siguientes, por doña **Paola Patricia Fernández Acevedo** y, en consecuencia, **SE CONDENAN** a **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A.**, ya individualizada, a través de su representante legal, a pagar una multa de **50 U.T.M.** (cincuenta unidades tributarias mensuales), según su equivalencia en pesos a la fecha efectiva de su pago, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo y bajo apercibimiento de decretarse en contra de su representante legal, una orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, como autora de una infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N°19.496, por las razones expuestas en los considerandos primero a octavo;

b) Que **SE ACOGE** la demanda civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 15 y siguientes, y en consecuencia, se condena a **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A.**, a pagarle a doña **Paola Patricia Fernández Acevedo**, la suma única y total de \$1.400.000.-, regulada prudencialmente por esta sentenciadora, con intereses y reajustes en la forma establecida en el considerando décimo séptimo, a título de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente experimentado por la actora, con motivo de los hechos investigados en estos autos, por



las razones señaladas en los considerandos noveno a décimo sexto de la presente sentencia definitiva; y,

c) Que **SE CONDENA** a la parte de **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE S.A.**, al **pago de las costas de la causa.**

**DÉSE** aviso a las partes por carta certificada, del hecho de haberse dictado sentencia definitiva.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

Rol N°10.199-17-YS.

Dictada por doña Maria Eugenia Espinoza Lavín. Jueza Titular.

Autoriza don Gonzalo Alfonso Díaz Chávez. Secretario Titular.

.....  
.....  
.....  
.....

