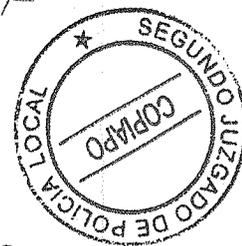


f. auto querrel / 117



Copiapó, catorce de agosto de dos mil diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 28 rola denuncia infraccional presentada por doña **YANIRA ELIZABETH GAETE MOLINA**, domiciliada en calle Kinray N° 916, El Llano II, de la comuna de Copiapó, en contra de "**TIENDAS PARIS S.A.**", representada por don **FREDDY GUZMÁN VELÁSQUEZ**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Copayapu N° 2406, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letra e), 15 A, N° 5 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que con fecha 15 de noviembre de 2018, a las 16:00 aproximadamente dejó su vehículo marca KIA, modelo Sportage 4X4, en el estacionamiento Paris, dirigiéndose con su hija Scarlet a comprar ropa en tiendas PARIS S.A., agrega que estuvieron 2 horas aproximadamente probándose ropa y al dirigirse a una caja que se encontraba al lado derecho de la entrada por el lado secundario de la tienda (sic), se percató que su billetera no estaba en la cartera y sacó la llave de su vehículo y le dice a su hija que vaya a buscar la billetera que estaba en la guantera del vehículo. Indica que ella esperó a su hija en la caja y al rato llega muy preocupada y sorprendida porque el vehículo no estaba, por lo que dejó el canasto con lo que iba a comprar y bajó con su hija. Sostiene que buscó por todos lados su móvil, sin encontrarlo y que conversó con los guardias del supermercado JUMBO y ellos le señalaron que debía concurrir a hablar con el jefe de guardias, por lo que se acercó y éste le tomó los datos y llamó a Carabineros, quienes llegaron después de una hora aproximadamente, le tomaron declaración a ella y a los guardias. Por último indica que no tenía dinero para irse a su casa, le solicitó a Carabineros que la llevaran, pero éstos le indicaron que no podían porque llevaban a un detenido. Que funda su acción en los artículos 3 letra e), 12, 15 A N° 5 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **TIENDAS PARIS S.A. COPIAPÓ**, representada legalmente

f. auto *avendano* 12/18



por don **FREDDY GUZMÁN VELÁSQUEZ**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Copayapu N° 2406, de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 9.000.000, que desglosa; a) daño material la suma de \$ 7.500.000 por concepto de pérdida total del vehículo; b) la suma de \$ 1.500.000 por daño moral, por problemas emocionales que le afectan, tramite frustración y gastos en dinero para incurrir a su médico (sic). Acompaña por el segundo otrosí de su libelo documentos consistentes en: a) N° parte policial; b) Antecedentes de SERNAC; c) Antecedentes en Fiscalía del presunto autor del robo de su móvil; d) Fotografías, audios, donde el presunto autor del delito solicitó el depósito de una suma de dinero en cuenta RUT; e) Fotos y valor comercial del vehículo; f) Valor fiscal del vehículo; g) Inscripción o dominio del vehículo; h) Fotografías en las que aparecen que existen cámaras en el estacionamiento de Tiendas PARIS, pero sin habilitar y; i) Respuesta de Tiendas PARIS al caso de robo de vehículo. Por el tercer otrosí solicita tener presente al Tribunal que comparece personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado habilitado. En el cuarto otrosí solicita se designe receptor ad hoc. 2) A fojas 34 rola resolución del Tribunal acogiendo la denuncia infraccional y demanda civil. 3) A fojas 36 rola presentación de SERNAC solicitando hacerse parte de la causa por haber afectación al interés general de los consumidores y a fojas 53 rola resolución que tiene como parte a SERNAC en la causa. 4) A fojas 54 rola presentación de SERNAC solicitando se designe receptor ad hoc y su resolución de fojas 55. 5) A fojas 58 rola solicitud de la actora solicitando se designe nuevo receptor ad hoc y su resolución acogiendo dicha solicitud a fojas 59. 6) A fojas 62 y 65 rolan estampados reparatoriales notificando la denuncia infraccional y demanda civil y solicitud de hacerse parte de SERNAC y su resolución, respectivamente, al denunciado. 7) A fojas 66 rola presentación de SERNAC acompañando lista de testigos y su resolución de fojas 67. 8) A fojas 68 rola mandato judicial de CENCOSUD RETAIL S.A. al abogado don JULIO BERENGUELA AVENDAÑO. 9) A fojas 70 rola presentación del denunciado y demandado civil que en lo principal contesta denuncia infraccional haciendo una exposición de los hechos relatados por la actora, refiriéndose posteriormente a la

f - cuanto ocurre / 1189



naturaleza jurídica del contrato de servicios que dicen relación con la materia, la carga de la prueba en la misma, los presupuestos para atribuir responsabilidad a la denunciada y su deber de responsabilidad. Por el primer otrosí, contesta demanda civil señalando que en la demanda civil no se debaten con claridad los hechos generadores del incumplimiento contractual de la denunciada ni tampoco desde cuándo debe entenderse que se incumplió el contrato de servicios. Sostiene que corresponde al consumidor que denuncia las infracciones la carga de probar los hechos que denuncia, por ello, asegura que en caso que no se prueben las afirmaciones contenidas en la demanda y denuncia deberá absolverse a la denunciada. Por último se refiere a la imputación que debe existir para que la denunciada responda por el daño causado, es decir, que haya actuado con dolo o culpa en la ejecución del hecho. Por el segundo otrosí solicita tener presente que la personería para actuar en nombre y representación de la denunciada consta en el mandato judicial acompañado. **10)** A fojas 92 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, de SERNAC y del denunciado y demandado civil. **11)** A fojas 96 rola oficio dirigido al administrador de oficina al cliente de supermercado JUMBO de esta ciudad, con el fin que remita al Tribunal copia de la constancia estampada en el libro de reclamos entre el 15 y 19 de noviembre de 2018, por doña YANIRA GAETE MOLINA y que dice relación con la sustracción del vehículo PPU CSPX-66. **12)** A fojas 97 rola memorándum de fecha 15 de marzo de 2019 de gerente de local JUMBO Copiapó en el que envía copia del reclamo estampado en el libro de reclamos con fecha 15 de noviembre de 2018, el que rola a fojas 98. **13)** A fojas 103 rola certificado de la Secretaria del Tribunal señalando que no existen diligencias pendientes en la causa. **14)** A fojas 104 rola presentación de SERNAC solicitando tener presente las consideración de hecho y de derecho que indica y se dicte sentencia y la resolución del Tribunal de fojas 113.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

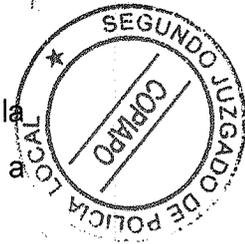
I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

f- cinco mil / 120



PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 28 rola denuncia infraccional presentada por doña **YANIRA ELIZABETH GAETE MOLINA**, domiciliada en calle Kinray N° 916, El Llano II, de la comuna de Copiapó, en contra de **"TIENDAS PARIS S.A."**, representada por don **FREDDY GUZMÁN VELÁSQUEZ**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Copayapu N° 2406, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letra e), 15 A, N° 5 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que con fecha 15 de noviembre de 2018, a las 16:00 aproximadamente dejó su vehículo marca KIA, modelo Sportage 4X4, en el estacionamiento Paris, dirigiéndose con su hija Scarlet a comprar ropa en tiendas PARIS S.A., agrega que estuvieron 2 horas aproximadamente probándose ropa y al dirigirse a una caja que se encontraba al lado derecho de la entrada por el lado secundario de la tienda (sic), se percata que su billetera no estaba en la cartera y sacó la llave de su vehículo y le dice a su hija que vaya a buscar la billetera que estaba en la guantera del vehículo. Indica que ella esperó a su hija en la caja y al rato llega muy preocupada y sorprendida porque el vehículo no estaba, por lo que dejó el canasto con lo que iba a comprar y bajó con su hija. Sostiene que buscó por todos lados su móvil, sin encontrarlo y que conversó con los guardias del supermercado JUMBO y ellos le señalaron que debía concurrir a hablar con el jefe de guardias, por lo que se acercó y éste le tomó los datos y llamó a Carabineros, quienes llegaron después de una hora aproximadamente, le tomaron declaración a ella y a los guardias. Por último indica que no tenía dinero para irse a su casa, le solicitó a Carabineros que la llevaran, pero éstos le indicaron que no podían porque llevaban a un detenido. Que funda su acción en los artículos 3 letra e), 12, 15 A N° 5 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que la denunciada al contestar la denuncia infraccional hace una exposición de los hechos relatados por la actora, refiriéndose posteriormente a la



naturaleza jurídica del contrato de servicios que dicen relación con la materia, la carga de la prueba en la misma, los presupuestos para atribuir responsabilidad a la denunciada y su deber de responsabilidad.

TERCERO: Que la parte denunciante acompañó documentos consistentes a) N° parte policial; b) Antecedentes de SERNAC; c) Antecedentes en Fiscalía del presunto autor del robo de su móvil; d) Fotografías, audios, donde el presunto autor del delito solicitó el depósito de una suma de dinero en cuenta RUT; e) Fotos y valor comercial del vehículo; f) Valor fiscal del vehículo; g) Inscripción o dominio del vehículo; h) Fotografías en las que aparecen que existen cámaras en el estacionamiento de Tiendas PARIS, pero sin habilitar y; i) Respuesta de Tiendas PARIS al caso de robo de vehículo, que rolan de fojas 1 a fojas 27 y de fojas 22 a 26 de autos.

CUARTO: Que la parte de SERNAC acompañó orden de investigar emanada de la Fiscalía de esta ciudad y respuesta de la sección de encargo y búsqueda de vehículos Atacama a la Fiscalía Local de Copiapó, documentos que se encuentran acompañados de fojas 81 a 91 de autos.

QUINTO: Que denunciada no acompañó prueba documental.

SEXTO: Que la parte denunciante rindió prueba testimonial, siendo la testigo conteste en relatar los hechos denunciados y la forma y lugar en que se produjeron.

SÉPTIMO: Que la parte denunciada no rindió prueba testimonial.

OCTAVO: Que, en primer término es necesario analizar los antecedentes aportados en autos, con el fin de verificar si se da en la especie la relación proveedor consumidor, como aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo

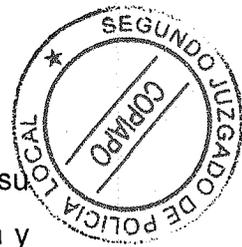
f. cunto ventura / 122



1. Que de la prueba aportada en autos, especialmente los documentos acompañados, es posible verificar que efectivamente resulta aplicable la normativa establecida en la mencionada Ley, mas aun considerando que dentro de los descargos efectuados por la denunciada no hace mención alguna a la existencia o no de esta relación de consumo.

NOVENO: Que debiendo esta sentenciadora fallar conforme a las normas de la sana critica, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en virtud de las cuales rechace o acoja la denuncia respectiva y en mérito de los antecedentes aportados, es posible establecer que efectivamente la denunciada cometió una infracción a las normas invocadas, al artículo 12 por cuanto no respetó los términos o condiciones en virtud de las cuales ofrece el servicio, esto es, que se trata de un servicio de estacionamiento adicional, para todos aquellos clientes que deseen adquirir productos en los locales que mantiene y que dichos estacionamientos provean de seguridad, esto es, que existan mecanismos efectivos y eficientes que permitan al consumidor tener tranquilidad que los bienes que deja mientras adquiere productos, serán custodiados y cuidados diligentemente por el proveedor. Asimismo existe infracción al artículo 15 A N° 5, en atención a que debido a la falta de medidas de seguridad en la prestación de servicio de estacionamiento – entendiéndose dicha prestación como un todo en relación a la venta de bienes – se produjo el robo del vehículo de la consumidora y denunciante, desechándose los descargos de la denunciada quien se limitó a señalar que los estacionamientos cuentan con elementos de resguardos como guardias de seguridad y plan de contingencia en caso de robos y cámaras de seguridad y que cuenta con distintos implementos de seguridad para darle mayor protección a sus clientes, sin embargo no rindió prueba alguna que diere cuenta, por ejemplo, de la existencia de cámaras de vigilancias en el sector en que se encontraba estacionado el vehículo de la consumidora, la ubicación de esas cámaras o bien de cuales serían esos planes de contingencia o medidas de

f. cinco mil tres / 123



seguridad que menciona en su contestación, correspondiéndole acreditar su diligencia. Por ello, deberá acogerse la denuncia formulada por la consumidora y de la que se hizo parte SERNAC.

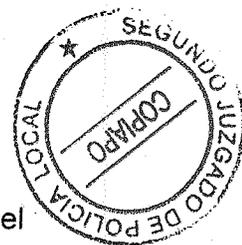
II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DÉCIMO: Que la parte denunciante por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **TIENDAS PARIS S.A. COPIAPÓ**, representada legalmente por don **FREDDY GUZMÁN VELÁSQUEZ**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Copayapu N° 2406, de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 9.000.000, que desglosa; a) daño material la suma de \$ 7.500.000 por concepto de pérdida total del vehículo; b) la suma de \$ 1.500.000 por daño moral, por problemas emocionales que le afectan, tramite frustración y gastos en dinero para incurrir a su médico (sic).

UNDÉCIMO: Que la demandada al contestar la demanda civil señala que en la demanda civil no se debaten con claridad los hechos generadores del incumplimiento contractual de la denunciada ni tampoco desde cuándo debe entenderse que se incumplió el contrato de servicios. Sostiene que corresponde al consumidor que denuncia las infracciones la carga de probar los hechos que denuncia, por ello, asegura que en caso que no se prueben las afirmaciones contenidas en la demanda y denuncia deberá absolverse a la denunciada. Por último se refiere a la imputación que debe existir para que la denunciada responda por el daño causado, es decir, que haya actuado con dolo o culpa en la ejecución del hecho.

DECIMOSEGUNDO: Que encontrándose acreditada la infracción denunciada, es menester referirse a los daños y montos demandados por la actora, en primer término al daño directo constituido por el valor comercial del vehículo, teniendo en consideración la tasación fiscal que rola a fojas 20, refiriendo un precio de \$

f. cunto multicocto / 124



\$7.310.000, monto que deberá ser indemnizado tomando en consideración que el vehículo no fue restituido ni tampoco pudo ser encontrado, lo que supone una pérdida en su patrimonio por dicho valor, reparado en el valor señalado anteriormente.

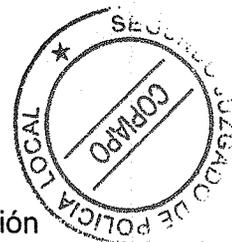
DECIMOTERCERO: Que en cuanto al daño moral demandado por la consumidora, deberá estarse asimismo a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, en atención a que la pérdida de un vehículo en una familia supone a lo menos un menoscabo que debe ser reparado con la debida indemnización, la que indiscutiblemente debe limitarse a un monto que signifique una reparación justa y eficiente, suponiendo lo que significa el haber vivenciado los hechos que se denuncian y debiendo incluso, ser transportada a su domicilio después del robo de su móvil, por carecer de los medios para poder enfrentar dicha situación.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 letra e), 12, 15 A N° 5 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SE RESUELVE:

1° Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 28 por doña **YANIRA GAETE MOLINA**, cédula nacional de identidad N° 12.803.127-8, domiciliada en calle Kinray N° 916, El Llano II, de esta ciudad en contra de "**TIENDAS PARIS S.A.**", representada por don **FREDDY GUZMÁN VELÁSQUEZ**, ambos domiciliados en calle Copayapu N° 2406, de esta ciudad, por haberse acreditado la comisión de la infracción denunciada, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria mensual al momento del pago efectivo, al haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra e), 12, 15 A N° 5 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de

facto nuticivo /125



los Consumidores, atendido el deber de profesionalidad del proveedor, la situación económica del infractor y especialmente la reiteración de los hechos que se denuncian, no manteniendo las medidas de seguridad necesarias en los estacionamientos de los que dispone para sus clientes, sufriendo la denunciante el robo de su vehículo, con las consecuencias materiales y morales que aquello resulta. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contará desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, la demanda civil será **acogida**, condenándose en consecuencia al demandado a las siguientes prestaciones;

- a) Daño material, la suma de \$ 7.310.000, por concepto de la valorización tasación fiscal del vehículo, atendido el año, marca y modelo.
- b) Daño moral, ascendiente a la suma de \$ 500.000, en atención a que la situación vivida por la demandante – robo de su vehículo - significó tanto para él como su grupo familiar una merma importante, lo que provocó una serie de circunstancias que no hubiese experimentado en caso que el vehículo aun estuviera en su poder.

3° Que cada parte pagará sus costas.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 133.-/2019.-/

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Polloía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogada.