San Bernardo, diecisiete de Mayo de dos mil diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, don Víctor Alfonso Martínez Mesías, cédula de identidad nº16.191.300-6, preparador físico, domiciliado en Pasaje Urano nº02237, comuna de San Bernardo, interpone querella infraccional en contra de Empresa Nacional de Energía Enex S. A., representada por su jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el Art.50 letra C inciso final y 50 letra D de la ley 19.496, cuyo nombre y Rut ignora, todos con domicilio en ruta 5 Sur, km. 16,4, por infringir a su respecto lo dispuesto por los Arts. 3º letra d) y e) y el Art. 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor nº19.496, para que sea sancionada al máximo de las multas que señala la ley, con expresa condena en costas. En el primer otrosí, el querellante, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Empresa Nacional de Energía Enex S. A., antes individualizada, para que sea condenada a pagarle los daños ocasionados, los que avalúa en $3.932.346, por concepto daño emergente, $1.300.000 y $1.500.000, por concepto de daño moral, o la suma que se estime conforme a los hechos y al derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda hasta la fecha del pago efectivo, con expresa condenación en costas.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 10 de Septiembre 2019
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SAN BERNARDO

A fojas 09, rola acta de notificación de la querella infraccional y demanda civil de fojas 01, de autos.

A fojas 12, comparece don Víctor Alfonso Martínez Mesías, antes individualizado, quien expresa que el día 14 de Agosto de 2018, alrededor de las 20,45 hrs., pasó a la estación de servicio Shell ubicada en la Autopista Central, comuna de San Bernardo, se bajó junto a su pareja por unos diez minutos a comprar y cuando estaba aún dentro se acercó el guardia y le dijo que tenía la luz interior del auto encendida, cuando fue a revisar la luz estaba apagada, sin embargo habían roto la chapa del conductor e ingresando al interior del vehículo habían sustraído ropa deportiva, zapatillas, suplementos deportivos y una cartera de su pareja, que había quedado debajo del asiento, con joyas. Las especies las avalúa en $1.000.000. Agrega que en la Shell no lo apoyaron y no le mostraron las cámaras de seguridad, sólo le permitieron dejar constancia por escrito, no se llamó a Carabineros. Al día siguiente hizo la denuncia y luego de insistir, como a los 10 o 15 días le proporcionaron el video de la grabación del robo. Su vehículo no contaba con seguro adicional al obligatorio, efectuó un reclamo ante el Sernac y estuvo tres a cuatro días sin contar con el vehículo ya que era peligroso circular sin la chapa del vehículo. La ropa y las especies debe reponerlas para poder trabajar. Finaliza señalando que lo ocurrido le trajo perjuicios no sólo económicos sino también emocionales.

COPIA CONFORME CON EL ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Septiembre 2018
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SAN BERNARDO

A fojas 29, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de don Víctor Martínez Mesías y de su apoderada Paula Marambio Vera, en rebeldía de la querellada y demandada Empresa Nacional de Energía Enex S. A.. En esta oportunidad la parte querellante aportó prueba documental como testimonial. En rebeldía de la demandada, no se produjo conciliación.

A fojas 31, se llevó a cabo una audiencia de percepción documental, con la sola asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante, doña Paula Marambio Vera.

A fojas 32, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, se ha iniciado esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que corresponde hacer efectiva en contra de Empresa Nacional de Energía Enex S. A., representada por su Gerente General, o en su defecto por el Jefe de Oficina y/o Administrativo, conforme a lo dispuesto en los Arts. 50 letra C y D de la ley 19.496, por los hechos expuestos en la querella de fojas 01 de autos;

2°) Que, fundando sus acciones el querellante expresa en lo principal de fojas 01 y en su indagatoria de fojas 12, que el día 14 de Agosto de 2018, alrededor de las 20,45 hrs., pasó a la estación

COPIA CONFORME CON EL ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Sept 2018
JUZGADO DE POLICIA LOCAL SAN BERNARDO SECRETARIO

de servicio Shell ubicada en la Autopista Central, Km. 16,4 de la comuna de San Bernardo. Una vez estacionado dentro del establecimiento, junto a su pareja se bajó por unos diez minutos a comprar, quedando el auto cerrado y estacionado en un lugar visible de los señalados por la estación de servicios para los clientes. Cuando estaba aún dentro se acercó el guardia Daniel Orrego, quien le manifestó que su vehículo se encontraba con las puertas abiertas, cuando fue a revisar se percató que habían roto la chapa del conductor e ingresando al interior del vehículo sustrajeron su ropa de trabajo; ropa deportiva, zapatillas, suplementos deportivos y una cartera de su pareja, que había quedado debajo del asiento, con joyas, dos anillos de oro y una pulsera de oro de la marca Swarovski. Las especies las avalúa en $1.000.000. La reparación de la chapa de la puerta delantera de su vehículo tuvo un costo de $75.000. Agrega que en la Shell no lo apoyaron y no le mostraron las cámaras de seguridad, sólo le permitieron dejar constancia por escrito, no se llamó a Carabineros. Al día siguiente hizo la denuncia y luego de insistir, como a los 10 o 15 días le proporcionaron el video de la grabación del robo. Su vehículo no contaba con seguro adicional al obligatorio, efectuó un reclamo ante el Sernac y estuvo tres a cuatro días sin contar con el vehículo ya que era peligroso circular sin la chapa del vehículo. La ropa y las especies debe reponerlas para poder trabajar. Finaliza señalando que lo ocurrido le trajo perjuicios no sólo económicos sino también emocionales;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 10 de Septiembre de 2012
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

Mitejano 35

3°) Que, la querellada no obstante estar legalmente emplazada de las acciones de autos, ha permanecido durante el proceso en rebeldía, dejando por ello de presentar descargos respecto de la conducta infraccional que se le imputa;

4°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos, el querellante acompañó en el proceso los siguientes documentos: **a)** En fojas 16, copia de la respuesta entregada por Enex S. A. al querellante, respecto al reclamo presentado en la Estación de Servicio Shell ubicada en la Ruta 5 sur, Km. 16,4, San Bernardo, de fecha 29 de Agosto de 2018. En este documento la empresa denunciada, sin desmentir o cuestionar la ocurrencia de los hechos, expresa al querellante que lamenta lo ocurrido pero menciona "es de público conocimiento que actualmente los delincuentes roban de manera descarada y violenta, incluso a plena luz del día. Por tanto el conductor de un vehículo y sus acompañantes deben extremar los cuidados al respecto y no exponerse imprudentemente al daño. En este caso, las pertenencias del cliente quedaron al interior del vehículo siendo sustraídos por los delincuentes. Es necesario aclarar que la Estación de servicio no posee un estacionamiento privado, sino que se trata de un espacio abierto al público. Por lo anterior, no corresponde que la empresa se haga responsable de manera alguna, salvo que un Tribunal así lo determine". (sic). **b)** En fojas 17 y siguientes, copia de la carpeta investigativa abierta por la Fiscalía local, en relación con los hechos de autos, en la cual esta agregada la denuncia policial respectiva. **c)** En fojas 26, copia de la boleta del consumo efectuado en la estación de servicios el día de los hechos. **d)** En

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Sp. Lbre
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SAN BERNARDO

fojas 31, se efectuó la percepción documental de un video captado por las cámaras de seguridad del recinto, en el cual es posible apreciar cual fue la dinámica utilizada por los delincuentes para ocultar de la vigilancia las maniobras para acceder al interior del vehículo del querellante. Además, se puede apreciar en este video que el vehículo de los delincuentes fue detectado como sospechoso por el personal a cargo de la vigilancia de las cámaras y esto motivó que se intentara hacer un acercamiento a la placa patente del vehículo. Finalmente en este video se puede apreciar que al ocurrir el incidente no había guardias efectuando rondas o vigilancia a los vehículos que permanecen estacionados en el recinto.
e) En fojas 29 vuelta, se aportó la declaración de la testigo María Renee Quintanilla Sánchez, quien previa juramentación legal, expuso "estuvimos fuera del vehículo unos 20 minutos y se acercó un guardia, un señor de edad y nos preguntó si el auto era de nosotros y dijo que tenía las luces prendidas y que tuviéramos cuidado porque había una camioneta estacionada al lado del auto y que esa gente estaba acostumbrada a robar ahí".(sic) A continuación la testigo ratifica en todas sus partes lo expuesto por el querellante al prestar declaración indagatoria en la causa;

5°) Que, como es el juicio reiterado de esta Sentenciadora e imperante en la jurisprudencia de nuestros Tribunales superiores de Justicia, en el caso de autos, al concurrir el querellante hasta el establecimiento comercial denunciado y de propiedad de la empresa Enex S. A., se estableció entre ambos una relación de consumo, la cual en cuanto a sus derechos

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO

y obligaciones se encuentra regulada por la ley de protección a los derechos del consumidor. En efecto, a partir de lo que la ley define como acto jurídico oneroso, esto es, aquel que acto que es de utilidad para ambas partes, en la especie existiría un vínculo oneroso cuya naturaleza jurídica bien podría asimilarse a la de un contrato de depósito. En esta relación existe una oferta hecha a personas indeterminadas para que concurran hasta dicho establecimiento, por proveer no solo combustible sino variados servicios, como cafetería, baños y cajeros electrónicos. Además de esta amplia gama de productos y servicios, se incita la concurrencia a estos lugares con la oferta de amplios estacionamientos y fáciles accesos. Por lo antes expresado, el establecimiento comercial como depositario de los vehículos de sus clientes, en un espacio físico claramente delimitado y próximo a su oficina o local principal, está obligado a restituirlos en las mismas condiciones que ingresaron, respondiendo a su obligación de asegurar a ellos su derecho a gozar de seguridad en el consumo.

De la manera antes señalada lo ha resuelto, entre múltiples fallos Excelentísima Corte Suprema en causa ingreso n° 55.185-2016:

"Séptimo:..... De esta manera, en el caso de autos el depositante del vehículo en los estacionamientos de la demandada si bien no pagó por el uso del estacionamiento, para Supermercados Líder contar con lugares para el aparcamiento de automóviles forma parte de los servicios ofrecidos y constituye una forma de captar clientes a fin de facilitar las

PRIMER JUZGADO DE POLICIAL LOCAL
SECRETARIO
SAN BERNARDO
San Bernardo, 10 de Septiembre de 2018

compras para los consumidores, por lo cual experimenta una ganancia asociada a su rol de distribuidor de bienes y servicios, lo que no lo exonera de dar cumplimiento a todas las obligaciones que le impone el contrato de depósito. Así, entendiendo que la obligación que asume el depositario supone no solo la voluntad de vincularse jurídicamente, sino además comprende un contenido patrimonial, el cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, es decir de la demandada, supone que restituya íntegramente la cosa dada en custodia, por lo cual ante el incumplimiento de dicha obligación el acreedor puede demandar la indemnización de perjuicios para la reparación de su daño. En este entendido el artículo 1672 del Código Civil establece un principio general en materia de responsabilidad por la pérdida de la cosa que se señala "Si el cuerpo cierto perece por culpa o durante la mora del deudor, la obligación del deudor subsiste, pero varía de objeto; el deudor es obligado al precio de la cosa y a indemnizar al acreedor". (Sic).

6°) Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, infringe los derechos del consumidor el proveedor que, actuando con negligencia en la prestación de un servicio, le causa menoscabo, debido a sus deficiencias. De esta forma, en el caso de autos se ha demostrado que Enex S. A., posee en el local de ocurrencia de los hechos un servicio de guardias y de cámaras de vigilancia, los cuales pese a detectar el comportamiento sospechoso del vehículo de los delincuentes, se limitaron a gravar lo que ocurría,

COPIA CONFORME CON EL ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Septiembre de 2014
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO

sin apersonarse en el lugar, quedando acreditado con ello que en la especie su personal no actuó con la diligencia que le era exigible, esto es de acuerdo al Art. 1.547 del Código Civil, con aquella diligencia y cuidado que las personas emplean ordinariamente en la gestión de los negocios propios.

Cabe hacer presente sobre este punto, que el Art. 15 letra A, de la ley de protección a los consumidores n°19.496, incorporado a su texto por la nueva ley de estacionamientos n° 20.967, establece: "Si, con ocasión del servicio y, como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste, se producen hurtos o robos de vehículos o daños en esos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley. Cualquier declaración del proveedor en orden a eximir o a limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente"(sic). En el presente caso, como se ha expresado precedentemente, la querellada no aportó al proceso prueba alguna para acreditar que al momento de ocurrir los hechos mantenía en el local las medidas de seguridad adecuadas y se actuó frente a la situación acontecida de acuerdo al correspondiente protocolo. En cambio, la deficiencia de las mismas se ha visto confirmada por la prueba aportada por la parte querellante, la cual da cuenta de la nula presencia de guardias en el sector donde quedó estacionado el vehículo afectado.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Septiembre
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

Al respecto la Excelentísima Corte Suprema en causa Rol 26.864-2014 sostuvo: ***"Quinto: Que, es relevante tener presente que esta Corte ya ha sostenido (SCS 3.299-2010, entre otras) que la satisfacción de la obligación de seguridad que impone el artículo 23 de la Ley 19.496 no sólo supone la existencia de guardias en el recinto a custodiar o de cámaras de vigilancia, como lo indican los jueces del fondo al sostener la suficiencia de tales medidas, sino también la de un protocolo o procedimiento apropiado para ello, lo que no ha sido demostrado por quien tenía la carga de hacerlo, omisión que impide considerar satisfecho el estándar que impone la norma citada y da cuenta de la existencia de negligencia por parte del proveedor cuestionado. Sexto: Que, la circunstancia constada precedentemente permite a este tribunal concluir que en la especie se ha incurrido en la falta o abuso grave denunciado, desde que la sola existencia de los mecanismos aseguradores detallados impide tener por satisfechas las cargas que el citado artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor impone a los proveedores de un servicio, toda vez que no se ha demostrado la existencia de un protocolo que dote de efectividad a las gestiones preventivas y/o disuasivas con que la denuncia pretende haber satisfecho sus obligaciones, lo que configura entonces el presupuesto de la responsabilidad cuya declaración se ha pretendido…."(sic)*** .

Finalmente, sin perjuicio que la existencia de un menoscabo material por parte del querellante a consecuencia de los hechos, se encuentra admitido por la empresa Enex S. A., éste, se estima además

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SAN BERNARDO

acreditado con la prueba testimonial aportada al proceso y la concordancia de las declaraciones prestadas por el querellante ante Carabineros como la Fiscalía de la comuna;

7°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos a los que, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, les atribuye el poder suficiente, esta Sentenciadora ha adquirido el convencimiento que en los hechos denunciados la Empresa Nacional de Energía Enex S A., infringió respecto a don Víctor Alfonso Martínez Mesías, los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, por cuanto no le otorgó seguridad en el consumo y en la prestación del servicio de estacionamiento, complementario a su giro principal, actuó con negligencia causándole menoscabo. Por lo antes expuesto, en definitiva, será acogida a su respecto la querella infraccional de lo principal de fojas 01, en todas sus partes.

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

8°) Que, en el primer Otrosí de fojas 01, don Víctor Alfonso Martínez Mesías, antes individualizado, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa Nacional de Energía, Enex S. A., antes individualizada, para que sea condenada a pagarle los daños ocasionados, los que avalúa en $3.932.346, por concepto daño emergente, $1.300.000 y $1.500.000, por concepto de daño moral, o la suma que se estime conforme a los hechos y al derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Septiembre de 2004
PRIMER JUZGADO DE PO... SECRETARIO SAN BERNA...

desde la presentación de la demanda hasta la fecha del pago efectivo, con expresa condenación en costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que la Empresa Nacional de energía Enex S. A., será condenada como autora de contravención a los Arts. 3°, letra d) y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3° letra e) y 41 inc. 2° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, le corresponderá indemnizar los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

10°) Que, no obstante lo antes señalado, la demanda indemnizatoria de autos, en definitiva deberá ser rechazada en todas sus partes, por cuanto a objeto de acreditar la extensión o cuantía de los daños o perjuicios reclamados, sólo se aportó por el demandante, fojas 13, un presupuesto de reparación presuntamente emitido por el taller Repuestos M & M, de esta comuna, el cual carece de fecha, firma de persona responsable y de la identificación del vehículo afectado, omisiones que imposibilitan a esta Sentenciadora otorgarle valor probatorio. Por otra parte, respecto de la valorización de las especies sustraídas y sobre la afectación emocional que el hecho habría provocado al demandante, el actor no aportó al proceso prueba alguna, calificándose como del todo insuficiente el testimonio de su pareja, por el vínculo sentimental que mantienen y por cuanto, de acuerdo a la demanda, igualmente se habría visto afectada por lo acontecido;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Septiembre de 2025
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts., 45, 1.440, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras d) y e) 23, 24, 27, 41, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A) Que, se acoge, la querella infraccional de lo principal de fojas 01, condenándose a **la Empresa Nacional de Energía Enex S. A., también individualizada en autos como Enex S. A.,** a pagar una multa de 05 (cinco) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora reiterada de infracción a los Arts. 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496;

B) Que, se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios del primer Otrosí de fojas 01 de autos.

C) Que, no se condena a la querellada y demandada Empresa Nacional de Energía Enex S. A., al pago de las costas de la causa, por no haber resultado totalmente vencida;

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 8.881-5-2018.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON EDUARDO CUEVAS GARCÍA SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Sy Lbre de 2018

PRIMER JUZGADO DE POLICIA
SECRETARIO
SAN BERNARDO

c. c. a Enet y Marambio que se dictó sentencia
San Ildo, 11 Junio 2013

San Bernardo, a diecisiete de junio
de dos mil diecinueve
notifiqué en la Secretaría del Tribunal a doña Paula
Alejandra Varambio Vera, ad. Id. 12488636-8
de la Resolución sentencia y NO firmó
entregándole copia de todo

12488.636-8

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 16 de Septiembre 2015

PRIMER JUZGADO DE POLICIAL LOCAL
SECRETARIO