

Puente Alto a once de Junio del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

En mérito de la denuncia infraccional de fs. 24 y siguientes, descargos formulados a fs. 47 y siguientes por don **JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL** y don **JUAN ESTEBAN RIVAS DIBAN**, abogados en representación de **EASY RETAIL S.A.**, domiciliados en Avenida Presidente Kennedy N° 9001, piso 4, Las Condes, la declaración indagatoria de fs. 52 prestada por don **MANUEL ENRIQUE GUZMAN ZUÑIGA**, C.I. N° 5.514.774-4, pensionado, domiciliado en pasaje Alonso N° 2239, Villa Simón Bolívar, Peñalolén, demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 61 y siguiente, acta de audiencia de conciliación y prueba de fs. 69 y siguiente, la resolución que dejó los autos para fallo a fs. 87 y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1° Que a fs. 24 don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de **EASY RETAIL S.A.**, RUT: 76.568.660-1, representada por don **Ricardo Alonso González Novoa**, domiciliados en Avenida Kennedy N° 9001, piso 5, Las Condes, fundándose para ello que el día 29 de enero del año 2018, el consumidor don Manuel Guzmán Zúñiga, ya individualizado, concurrió en su automóvil patente VG-6650 a las instalaciones de Easy ubicadas en Avenida Concha y Toro N° 3810, Puente Alto, a eso de las 10:30 horas, con el objeto de realizar diversas compras, dejándolo estacionado en dicho establecimiento. Agrega que luego de 30 minutos al retornar al estacionamiento, su automóvil había sido forzado, encontrándose con la chapa del asiento del conductor reventada. Sostiene que el consumidor al percatarse del robo encontró que había sido sustraído el computador del sistema eléctrico de su vehículo, por ello se acercó al guardia de seguridad del recinto, quien le indicó que los estacionamientos correspondían a la tienda Easy. Por ello señala que el consumidor se dirigió a dicha tienda, donde fue atendido por el gerente del local don Christian Cabezas, quien lo derivó con don Patricio Flores, el que finalmente le entregó un documento llamado incidente de estacionamiento, para que realizara la respectiva denuncia. A raíz de ello indica que don Manuel se dirigió a la 8° Comisaría de Puente Alto a estampar la denuncia, derivándose ésta posteriormente a Fiscalía. Asimismo agrega que con fecha 2 de febrero de 2018 el consumidor reclamó ante el Sernac confiriéndole traslado a Easy el día 5 de febrero de igual año, finalmente dicha entidad el día 12 de febrero indicó que no respondería del hecho. Por ello afirma que no da respuesta satisfactoria al cliente incumpliendo el deber de seguridad en el consumo, lo que constituye clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando fuera condenada al pago de la multa de 50 UTM, por



infringir el art. 3, inciso primero, letra d); a 50 UTM, por infringir el art. 12 y a 50 UTM por infringir el art 23 inciso primero, todos de la Ley 19.496.

2° Que a fs. 47, formuló descargos don **JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL** y don **JUAN ESTEBAN RIVAS DIBAN**, abogados en representación de **EASY RETAIL S.A.**, quienes alegaron en primer lugar la falta de legitimación activa de carabineros de Chile, ya que la causa se inicia por denuncia de carabineros de la Prefectura Santiago Cordillera, mencionando que carabineros no ha guardado las formalidades para efectuar el requerimiento correspondiente ante el Juzgado de Policía Local, las que se encuentran contenidas en el artículo 8 de la Ley N° 3.607, sobre funcionamiento de Vigilantes Privados, el cual concede legitimación activa para denunciar al intendente o gobernador que corresponda. Por ello afirma que en la formulación de cargos realizada en contra de su representada por carabineros, queda en evidencia que la denuncia no ha cumplido los requisitos mínimos de legitimación procesal, dado que se han invocado presuntas infracciones al DL N° 3.607, sin el patrocinio de la intendencia o gobernación, únicas entidades legitimadas para denunciar. Asimismo sostienen la inexistencia de la infracción, ya que para la ejecución del servicio de seguridad en la tienda Easy, cuenta con una empresa externa que presta labores de seguridad, la empresa llamada Liderman Chile, o sea al encontrarse dichos servicios externalizados su representada no ha podido ser sujeto activo de infracción. Indica que es a dicha empresa a quien corresponde contar con la respectiva directiva de funcionamiento y documentación en regla, ya que dicha responsabilidad recae exclusivamente en la empresa de seguridad. Al operar el DL N° 3.607 y el DS N° 93, señalan que resulta imposible que su representada pueda supervigilar la dotación de la respectiva empresa de seguridad, acompañando documentos de fs. 42 a 46 de autos;

3° Que a fs. 52 prestó declaración indagatoria **MANUEL ENRIQUE GUZMAN ZUÑIGA**, ya individualizado, quien señaló que el día 29 de enero de 2018 a eso de las 11:00 horas, junto a su hijo fue en su camioneta patente VG-6550 a comprar a la tienda **ESAY RETAIL S.A.**, ubicada en Avenida Concha y Toro N° 3810, Puente Alto. Agrega que compraron materiales de construcción por un total de \$11.260, que estuvieron dentro del local aproximadamente 45 minutos y al salir al estacionamiento, se percataron que la puerta del piloto se encontraba abierta ya que había sido forzada y sustraído asimismo el computador del sistema eléctrico, motivo por el cual la camioneta no se movía. Afirma que regresaron al local donde fueron atendidos por un guardia, quien llamo al gerente don Christian Cabezas, quien a su vez le consiguió un flete hasta su casa. Menciona que al no llegar carabineros fueron a la comisaría más cercana y que además efectuó el reclamo ante el Sernac. Por ultimo detalla los daños sufridos;

4° Que a fs. 61 y siguientes se hizo parte don **MANUEL ENRIQUE GUZMAN ZUÑIGA**, ya individualizado e interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ESAY RETAIL S.A.**, ya individualizada, representada por su gerente general, en base a los mismos hechos expuestos en la denuncia infraccional a fin de que fuera condenada a pagar la suma total de \$1.322.000 por conceptos de daño emergente, lucro cesante y daño moral, con reajustes,



intereses y costas. Demanda debidamente notificada al representante legal de EASY REETAIL S.A., don Ricardo González Novoa, según consta de acta de fs. 66 de autos;

5° Que a fs. 69, se efectuó el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante de **SERNAC** asistido por su apoderada doña **Alejandra Mamani Abett de La Torre**, la parte demandante civil de don **MANUEL ENRIQUE GUZMAN ZUÑIGA** y en rebeldía de la parte denunciada de **EASY RETAIL S.A.**

La parte de don **MANUEL ENRIQUE GUZMAN ZUÑIGA**, ratificó lo declarado en autos y demanda civil solicitando expresa condenación en costas.

La parte de **SERNAC**, ratificó denuncia infraccional, solicitando sea acogida condenándose al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496 por infracción a los artículos 3° inciso primero letra D, 12 y 23 con costas.

La parte de don **MANUEL ENRIQUE GUZMAN ZUÑIGA**, ratificó prueba documental acompañada de fs. 54 a 60 correspondiente a denuncia ante Sernac de fecha 2 de febrero de 2018, boleta de compra por un total de \$11.260 de fecha 29 de enero de 2018, incidente en estacionamiento de igual fecha, 4 fotografías de la camioneta patente VG-665 donde se aprecian los daños ocasionados en el estacionamiento, certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo patente VG-6650 y citación ante Fiscalía Local de Puente Alto de fecha 29 de enero de 2018.

La parte de **SERNAC**, reiteró prueba documental acompañada de fs. 7 a 23 de autos consistentes en denuncia ante Sernac de fecha 2 de febrero de 2018, citación a Easy de fecha 5 de febrero de 2018, contesta reclamo de fecha 12 de febrero de 2018, copia de boleta de compra de fecha 29 de enero de 2018, copia de incidente de estacionamiento de igual fecha, set de 4 fotografías que muestran los daños del vehículo patente VG-6650, copia de citación a Fiscalía Local de Puente Alto de fecha 29 de enero de 2018, copia de denuncia ante Fiscalía y certificado de inscripción y anotaciones vigentes de la camioneta patente VG-6650;

6° Que no existiendo diligencias pendientes por resolución de fs. 87 se dejaron los autos para fallo;

7° Que en cuanto a la excepción de falta de legitimación activa interpuesta a fs. 47, por la denunciada, esta debe ser desestimada, toda vez que se ha acreditado en autos que la presente causa se inicia por una denuncia infraccional deducida por el Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, encontrándose debidamente legitimado para ello y no por Carabineros de Chile invocando supuestas infracciones al DL N° 3.607 como lo menciona la denunciada en su defensa;

8° Que este sentenciador, apreciando los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, estima suficientemente establecido que entre denunciante y denunciada existe la calidad de consumidor y de proveedora, de acuerdo a las definiciones que de esos conceptos da la Ley 19.496, lo anterior según da cuenta el documento agregado a fs. 55 de autos. Además el servicio de estacionamiento, en este caso gratuito, consiste en proveer a un tercero un espacio físico para que pueda estacionar su vehículo durante un tiempo determinado, mientras realiza compras



dentro del local comercial y tal servicio ciertamente queda sometido a las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, dentro de las cuales está la de la letra d) del artículo 3° de ese cuerpo legal, que impone al proveedor la obligación de dar seguridad a quien recibe el servicio (consumidor) y evitar los riesgos que puedan afectarle. En efecto, el denunciante expresa que su automóvil fue dañado en la puerta del piloto y le fue sustraído el computador del sistema eléctrico del mismo, lo que aconteció en el interior del recinto de estacionamientos de Easy Retail S.A., hecho que la denunciada no niega.

Que asimismo infringió el art 12 de la Ley 19.496 al no cumplir con su obligación de deber de cuidado, lo que permitió que el vehículo del Consumidor fuera dañado por tercero, no cumpliendo con las obligaciones de prestar un buen servicio de seguridad para los clientes que dejan estacionados los vehículos en su recinto.

De igual forma se ha infringido el artículo 23 de la Ley 19.496, que establece que el proveedor que, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del servicio, infringe sus disposiciones, por lo que, al actuar la sociedad **EASY RETAIL S.A.**, en la forma en que lo hizo, incurrió en dicha infracción;

Que lo anteriormente ha quedado acreditado en autos con la prueba documental rendida y no objetada, en que se acredita la calidad de consumidor con el documento de fojas 55 y de los daños de la camioneta patente VG-6650 con las fotografías de fojas 57 y 58 de autos, todo lo cual ha ocurrido por no cumplir con las normas antes señaladas, al no prestar un servicio de seguridad para los bienes de los Consumidores.

9° Que asimismo, este sentenciador no dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 61 y siguiente, por cuanto no se rindió prueba suficiente para acreditar los perjuicios por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral reclamados. En efecto se demanda por concepto de daño emergente la suma de \$800.000.- por el valor del computador; la suma de \$12.000.- por el valor de reparación de la chapa de la puerta de la camioneta y la suma de \$30.000.- por concepto de transporte de la camioneta, sin que se haya acompañado presupuesto o factura con las cuales se acredite dichos perjuicios; de igual forma, las sumas demandadas por concepto de lucro cesante y daño moral, no se rindió prueba para acreditar dichos perjuicios, ya que nuestra legislación exige que para dar lugar a dichas indemnizaciones deben ser probadas.

TENIENDO PRESENTE:

Además, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 y 2.314 y siguientes del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287, artículo 23 inc. 1° letra d), 12, 23, 50 y siguientes de la Ley 19.496.



RESUELVO:

1° Que se desestima la alegación de falta de legitimación activa interpuesta a fs. 47 de autos, por las razones expuestas en el considerando 7° de esta sentencia.

2° Que se acoge la denuncia de fs. 24 y siguiente y se condena a la sociedad **EASY RETAIL S.A.**, representada por don **Ricardo Alonso González Novoa**, a pagar una multa en dinero equivalente a **30 unidades tributarias mensuales**, al valor que dicha unidad tenga a la fecha del pago, dentro de 5° día y bajo apercibimiento de someterse a su representante a reclusión nocturna por el plazo legal correspondiente, como autora de las infracciones previstas en el artículo 3 inciso Primero letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, por las razones expuestas en el considerando 8° de esta sentencia.

3° Que se desestima la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 61 y siguiente, por las razones expuestas en el considerando 9° de esta sentencia.

4° Que se acoge la denuncia con costas.

Notifíquese legalmente esta sentencia.

Ejecutoriada que sea esta sentencia, remítase copia autorizada de ella al SERNAC.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol 578.938-11.-

DICTADA POR DON JOSE MIGUEL NALDA MUJICA

JUEZ TITULAR

AUTORIZA XIMENA ANDREA HORMAZABAL GONZALEZ

SECRETARIA TITULAR

CERTIFICO: Que esta copia está conforme con su documento original, que he tenido a la vista.
Puente Alto, 21 de AGOSTO de 2012



XIMENA HORMAZABAL GONZÁLEZ
SECRETARIA ABOGADA
PRIMER JUZGADO POLICIAL LOCAL
PUENTE ALTO

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada y la multa ha sido pagada.

PUENTE ALTO, 21 de agosto de 2019.-

LA SECRETARIA

Puente Alto, veintiuno de agosto de dos mil diecinueve.-

Con el mérito de autos y certificación precedente, **COMUNÍQUESE** la sentencia definitiva de autos a los organismos pertinentes y **ARCHÍVESE** esta causa.

Notifíquese.

ROL N° 578.938-11

Puente Alto, 21 de agosto de 2019.-

Despaché Oficio N° 13792 al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

LA SECRETARIA

Puente Alto, 21 de agosto de 2019.

Notifiqué por carta certificada la resolución precedente a MANUEL GUZMAN ZUÑIGA con domicilio en PASAJE ALONSO N° 2239, PEÑALOEN y a JUAN LUENGO Y OTROS con domicilio en TEATINOS N° 333, PISO 2, SANTIAGO y JUAN FLORES/ JUAN RIVAS con domicilio en AV. EL GOLF N° 40, PISO 15, LAS CONDES

LA SECRETARIA

