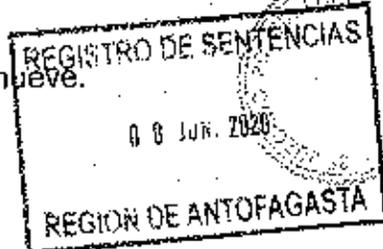


Antofagasta, veinticinco de octubre de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas uno y siguientes, comparecen don MIGUEL ANGEL DONOSO CARMONA, chileno, cédula de identidad N° 7.407.893-1, y don MIGUEL ANGEL DONOSO SAEZ, chileno, soltero, preparador físico, cédula de identidad N° 17.724.720-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Prat N° 214, oficina 506-507, Antofagasta, quienes interponen querrela infraccional en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", o "SUPERMERCADO JUMBO", representado para estos efectos por el jefe de local don JORGE FUENTES, cuya profesión u oficio ignoran, ambos con domicilio en Avenida Angamos N° 745, Antofagasta, por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496 que indicarán. Expresan que con fecha 29 de noviembre de 2018, don Miguel Ángel Donoso Carmona comisionó y encargó a su hijo don Miguel Ángel Donoso Sáez, la compra de diversos productos en el supermercado JUMBO Angamos de propiedad del querrellado, facilitándole para tal efecto su vehículo station wagon patente GKCL.57, y alrededor de las 09,55 horas de ese día el señor Donoso Sáez ingresó al estacionamiento del supermercado referido, estacionándose al costado del sector de la venta de agua, procediendo a subir a los pisos superiores para realizar diversos actos de consumo los que no duraron más que quince minutos, y al regresar al estacionamiento se percató que el vehículo no se encontraba en el lugar de aparcamiento, dando inmediatamente aviso a los guardias de seguridad del recinto y a Carabineros de Chile, quienes extendieron el parte respectivo, e igualmente efectuó la denuncia de estos a la Fiscalía Local de Antofagasta. En mérito a lo anteriormente expuesto, los comparecientes solicitan se tenga por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor antes individualizado, representado en la forma indicada, y acogerla, condenando en definitiva al proveedor al máximo de las penas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas, por infringir los artículos 3° letras d) y e), y 23 del cuerpo legal citado. En el primer ofrosí de su presentación, los comparecientes interponen acción indemnizatoria en contra del proveedor antes individualizado, representado en la forma ya señalada, y en mérito a las consideraciones de hecho y de derecho que expresan, piden se le condene al pago de la suma de \$8.560.215.- por daño emergente, consistente en el valor de la diferencia entre lo pagado por su compañía de seguros y el valor del vehículo sustraído, en favor del actor Donoso Carmona, y en subsidio, se demanda la misma suma por el mismo concepto, a favor del actor Donoso Sáez, en su calidad de mero tenedor del vehículo referido, y \$5.000.000.- por daño moral para cada uno de los demandantes, fundados en las argumentaciones de hecho y legales que expresan, sumas que piden se paguen con más los intereses máximos que la ley permite estipular, y con los reajustes de acuerdo a la variación del

IPC que esas cantidades devenguen calculados en la forma que señalan, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cincuenta y uno, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la apoderada de la parte querellante y demandante civil, habilitada de derecho doña Daniela Teresa Rojas Rojas, y en rebeldía del proveedor querellado y demandado civil "Cencosud Retail S.A.", ya individualizados en autos. La apoderada de la parte querellante y demandante civil ratifica la querrela infraccional y la demanda civil deducidas a fojas 1 y siguientes de autos, solicitando sean éstas acogidas en todas sus partes, con costas. El tribunal tuvo por contestadas la querrela infraccional y la demanda civil deducidas en autos, en rebeldía del proveedor querellado y demandado. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del querellado y demandado. Recibida a prueba la causa, la apoderada de la parte querellante y demandante civil acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 15 en la minuta que entrega en este acto, y que rola a fojas 16 de autos. Esta parte pide se oficie al proveedor querellado y demandado solicitándole que acompañe las grabaciones de video o cualquier otro registro audiovisual que tenga en su poder, respecto de los hechos ocurridos el día 29 de noviembre de 2018, entre las 09,00 y 12,00 horas, petición que es acogida por el tribunal.

3.- Que, a fojas cincuenta y seis, comparece doña Lorena Romero Santander, abogado, quien asume el patrocinio y el poder en esta causa, en representación de "CENCOSUD RETAIL S.A."

4.- Que, a fojas sesenta y ocho, rola escrito presentado por doña Lorena Romero Santander, abogado, en representación del proveedor querellado y demandado, en el que solicita se tenga presente las razones por las que esa parte no asistió a la audiencia de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, así como también la minuta escrita que acompaña como defensa de su representado.

5.- Que, a fojas sesenta y nueve, rola resolución de fecha 31 de julio de 2019 de este tribunal, en la que se tuvo presente el escrito precedentemente acompañado por la apoderada del proveedor querellado y demandado.

6.- Que, a fojas setenta y cuatro, rola resolución de fecha 4 de octubre de 2019, de este tribunal, por la que se apercibe legalmente a la parte querellada y demandada para que dé respuesta al oficio de este juzgado que se indica, fijándole un plazo para ello.

7.- Que, a fojas setenta y seis, rola escrito de la apoderada del proveedor querellado y demandado en que da cumplimiento a lo solicitado por el tribunal, informando que su representado no posee grabaciones o registros audiovisuales del día 29 de noviembre de 2018.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

01

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas 1 y siguientes, comparecen don MIGUEL ANGEL DONOSO CARMONA y don MIGUEL ANGEL DONOSO SAEZ, ya individualizados, quienes interponen querrela infraccional en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A." o "SUPERMERCADO JUMBO", representado para estos efectos por don JORGE FUENTES, también individualizados, por infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496 que citan. Expresan que el 29 de noviembre de 2018, don Miguel Ángel Donoso Carmona comisionó y encargó a su hijo Miguel Ángel Donoso Sáez, la compra de diversos productos en el supermercado Jumbo Angamos, proveyéndolo de su vehículo station wagon marca Hyundai, modelo Santa Fe, GLS AWD 2.4 Automático, color plateado, año 2014, patente GKCL.57, quien alrededor de las 09,55 horas, ingresó al establecimiento del querellado estacionándose al costado del sector de la venta de aguas, subiendo a los pisos superiores para realizar diversos actos de consumo los que no duraron más de quince minutos, y una vez efectuadas las compras descendió hasta el estacionamiento percatándose que el vehículo no se encontraba en el lugar en que lo había estacionado, por lo que dio aviso a los guardias de seguridad del recinto y a carabineros, y asimismo denunció estos hechos ante la Fiscalía Local de Antofagasta, los que señalan constituyen una infracción a los artículos 3° letras d) y e), y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicitan se condene al querellado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas.

Segundo: Que, a fojas 51, el tribunal tuvo por contestadas la querrela infraccional y la demanda civil en rebeldía del proveedor querellado y demandado.

Tercero: Que, a fojas 68, la apoderada del proveedor querellado y demandado acompañó un escrito solicitando se tuviera presente, como defensa, la contestación de la querrela infraccional y de la demanda civil que acompaña, la que por las razones que indica no presentó en la audiencia de prueba realizada en autos, y en la que solicita el rechazo en todas sus partes de las acciones interpuestas por la contraria, con costas.

Cuarto: Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley N° 19.496, dicho cuerpo legal tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, entendiéndose por consumidor o usuario a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios, y como proveedor a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

Quinto: Que, los actores de esta causa, don MIGUEL ANGEL DONOSO CARMONA y don MIGUEL ANGEL DONOSO SAEZ, han interpuesto una querrela fundados en que el día 29 de noviembre de 2018, a eso de las 09,55 horas, este último querellante ingresó en el station wagon patente GKCL.57, de propiedad de su padre don Miguel Angel Donoso Carmona, al interior del estacionamiento del establecimiento comercial de propiedad de "Supermercado Jumbo" ubicado en Avenida Angamos N° 745, de esta ciudad, para realizar unas compras las que no duraron más de quince minutos, y al regresar al estacionamiento se percató que el móvil no se encontraba en el lugar en que lo había dejado, de lo que dio aviso de inmediato a los guardias de seguridad del recinto y a carabineros, como también efectuó una denuncia en la Fiscalía Local de Antofagasta de estos hechos, los que a entender de los querellantes constituirían infracción a las disposiciones contenidas en los artículos 3° letras d) y e), y 23 de la Ley N° 19.496, sin que en ningún momento hayan acreditado judicialmente el que efectivamente el actor Donoso Sáez haya ingresado en el vehículo antes identificado a los estacionamientos del querrellado el día y hora en que indican en su presentación, no aportando prueba alguna para dar por probado este hecho. Además, tampoco se ha acreditado que la calidad de consumidor del servicio de estacionamiento le otorgaría derecho a ejercer las acciones contempladas en esta ley, puesto que los querellantes han expresado en su escrito de fojas 1 que Donoso Sáez ingresó al local en el vehículo de su padre para realizar unas compras, no habiéndose probado con los antecedentes reunidos en el proceso que la seguridad de las personas y sus bienes sea responsabilidad del proveedor dueño del establecimiento en que éstas se encuentran, lo que se deduce del análisis de lo dispuesto en los artículos 3° letras d) y e), y 23 de la Ley N° 19.496 señalados por los actores como infringidos por el proveedor querrellado. Efectivamente, el artículo 3° letra d) establece como derecho del consumidor "la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", para lo cual se debe acreditar que el recurrente es un consumidor de bienes o servicios, condición que ha sido discutida por la contraria al señalar que esa parte no tiene dentro de su giro el de estacionamiento privado de vehículos, por lo que mal podría hacérsele responsable por ello. Por lo demás, la jurisprudencia de los tribunales ordinarios ha señalado que la seguridad de que trata este precepto, por el concepto en que se halla inmerso, tiene un sentido muy diverso del que se pretende por los querellantes, puesto que la seguridad de que habla este artículo, está referida al bien mismo que se consume o bien al servicio mismo que se presta, en cuanto a los riesgos que puedan presentar y representar para la salud y el medio ambiente. En cuanto a lo estipulado en la letra e) del mismo artículo, se trata de un derecho que recién nace una vez determinada la responsabilidad contravencional y civil del proveedor, por lo que no podría éste haberla infringido con anterioridad a dicha determinación. De la misma manera, al analizar el

artículo 23 que establece que "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", se concluye que dicha disposición no resulta aplicable a este caso puesto que no está acreditado en autos que el proveedor querellado haya prestado un servicio a los querellantes con negligencia ya que, como se ha dicho, el giro de éste es el de supermercado y no de estacionamiento de vehículos, y que la existencia de aquellos ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la ley del ramo por lo que constituye una mera liberalidad o facilidad que dicho supermercado ofrece a sus eventuales clientes, por ser de libre acceso al público. Que, tampoco consta en autos que se guarde registro o se controle de manera alguna el acceso al estacionamiento del supermercado tanto de peatones o vehículos, siendo por ello un acto voluntario de quien lo utiliza para su beneficio y comodidad, toda vez que no se cobra un precio o tarifa y, a mayor abundamiento, su utilización al no ser privado y tener libre acceso permite la circulación de todas las personas que así lo deseen, por lo que los hechos denunciados no serían de responsabilidad de este centro comercial. Cabe agregar a lo anterior que, el actual artículo 15 A de la Ley N° 19.496, establece en su N° 5 que "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 daño en éstos, 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", normas que indudablemente han sido establecidas para ser aplicadas a los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado, cuyo no es el caso. En conclusión, en esta cuestión no se cumple con las claras definiciones contenidas en el artículo 1° N° 1 y 2 de la Ley N° 19.496 en cuanto a que es lo que se entiende por consumidor y proveedor, faltando en el primer caso el requisito esencial que la adquisición, utilización o disfrute, como destinatario final, de bienes o servicios se realice en virtud de cualquier acto jurídico oneroso y, en el segundo, que quien habitualmente desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, cobre un precio o tarifa por ellas. Ninguno de los antecedentes acompañados por la parte querellante prueba la efectividad de que el actor Donoso Sáez haya concurrido en un vehículo al establecimiento del querellado el día de ocurridos los hechos indicados en la querrela, y, además, que haya pagado por el servicio de estacionamiento del vehículo y su seguridad, y que la supuesta prestación fue negligente y produjo un menoscabo a los consumidores. Por consiguiente, no resultan aplicables a este caso las normas

especiales de la ley tantas veces referida, sin perjuicio del derecho de los afectados a recurrir al tribunal ordinario que corresponda para que, conociendo de los hechos relatados en la querrela, resuelva como en derecho sea procedente.

Sexto: Que, en virtud de lo precedentemente señalado el tribunal no acogerá la querrela infraccional de fojas uno y siguientes, por no ser los hechos en ella contenidos de competencia de este tribunal al no haberse acreditado judicialmente la calidad de consumidores o usuarios de los querellantes del servicio de estacionamiento de vehículos, ni de proveedor del querrellado, como tampoco se ha probado la existencia de un acto jurídico celebrado entre las partes que tuviere el carácter de mercantil para el proveedor y civil para los consumidores, de conformidad con las disposiciones de los artículos 1° N° 1 y 2, y 2° letra a) de la Ley N° 19.496, y cuya finalidad fuera prestar servicios de estacionamiento de vehículos, y/o de seguridad y vigilancia respecto de ellos.

En cuanto a lo patrimonial:

Séptimo: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y siguientes, don MIGUEL ANGEL DONOSO CARMONA y don MIGUEL ANGEL DONOSO SAEZ, ya individualizados, interpusieron acción indemnizatoria en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A." o "SUPERMERCADO JUMBO", representado por don JORGE FUENTES, también individualizados en autos, solicitando se le condene a pagar al actor Donoso Carmona la suma de \$8.560.215.- por concepto de daño emergente, y, en subsidio, la misma suma por el mismo concepto a favor del actor Donoso Sáez, en su calidad de mero tenedor del vehículo referido, y \$5.000.000.- por daño moral para cada uno de los actores, fundados en las razones que indican, con más los reajustes e intereses máximos que la ley permita estipular calculados en la forma que indican, con costas de la causa.

Octavo: Que, atendido lo anteriormente resuelto en cuanto a lo infraccional y siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las que debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 1 y siguientes en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A." o "SUPERMERCADO JUMBO", representado para estos efectos por don JORGE FUENTES, por carecer de causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 B N° 2, 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 10, 14, 17, 18 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1° N° 1 y 2, 2° letra a), 3° letras d) y e), 15 A, 23, 24, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, no se ACOGE la querrela infraccional deducida a fojas 1 y siguientes de autos, por don MIGUEL ANGEL DONOSO CARMONA y don MIGUEL ANGEL DONOSO SAEZ, ya individualizados, en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A." o "SUPERMERCADO JUMBO", representado para estos efectos por don JORGE FUENTES, también individualizados, atendido lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes, por don MIGUEL ANGEL DONOSO CARMONA y don MIGUEL ANGEL DONOSO SAEZ, ya individualizados, en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A." o "SUPERMERCADO JUMBO", representado para estos efectos por don JORGE FUENTES, también individualizados, por carecer de causa atendido lo resuelto respecto de lo contravencional.
- 3.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por considerar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar.
- 4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 11.157/2019



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.



Antofagasta, a doce de marzo de dos mil veinte.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos quinto, sexto y octavo, que se eliminan y, en su lugar se tiene, además, presente:

PRIMERO: Que reiteradamente se ha sostenido por los tribunales superiores de justicia que apreciar la regla conforme a la prueba de la saña crítica, además de los parámetros pormenorizados en el artículo 14 de la Ley 18.287, deben analizarse todos los antecedentes de la causa que confluyen en la pretensión del actor y que emanan de la secuencia lógica de los hechos, como también aquellas evidencias indiscutibles y hechos notorios. En este caso concreto dentro de las diligencias realizadas incluso informadas por Carabineros, es que el suboficial de esa repartición al efectuar la investigación del robo de vehículo motorizado dejó constancia que el día de la ocurrencia de los hechos se entrevistó al ciudadano Daniel Maldonado Rivera que se desempeñaba como encargado de seguridad de turno, quien respecto de lo acontecido, dijo que estaba de turno cuando la víctima acompañada de Carabineros le manifestó haber sufrido el robo del vehículo station wagon, y así fue que le manifestó dejar constancia de lo ocurrido y comunicar a la gerencia del supermercado, agregando que el día del robo no había guardias en el sector y que las cámaras se encontraban en mantención, circunstancias que unidas a lo expresado por la víctima, el hecho cierto de haberse efectuado un descuento electrónico representativo del precio de una mercadería adquirida, no permite dudas de que la situación planteada por la denunciante sucedió en los estacionamientos del supermercado Jumbo, como proveedor Cencosud Retail S.A. y por lo mismo, de acuerdo a la reiterada jurisprudencia, incluso rechazos de los recursos de queja por la Excmá. Corte Suprema, se ha



referente y sus, 90



sostenido como indiscutible la responsabilidad de la querrelada por la negligencia de la prestación del servicio, consistente en no adoptar las medidas mínimas y necesarias de seguridad, que permitan advertir la sustracción o la comisión de un delito en la forma que se denunció en esta causa y que particularmente en este proceso, se torna aún más grave en la medida que se reconoce que las cámaras estaban en mantención y que agravado a ello no había guardias de turno, de manera que es evidente y sin lugar a dudas la infracción a los artículos 1 y 23 de la Ley 19.496, al incurrirse en calidad de proveedor de ventas de bienes y servicios en una negligencia que provocó menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad.

SEGUNDO: Que no obstante lo anterior y ya establecida la infracción, en lo referente a la indemnización solicitada en el aspecto civil como consecuencia de los perjuicios ocasionados, dicha pretensión se hace improcedente, no solo porque la compañía de seguros pagó el valor comercial del vehículo, sino porque especialmente debe estimarse que no es posible indemnizar el daño moral de una situación que corresponde a lo regular, desde que el seguro respondió en tiempos próximos y diligentemente, por lo tanto habiéndose obtenido la reparación del daño causado en un plazo prudencial, salvo prueba en contrario, no se demostraron los perjuicios ocasionados, en cuanto a la aflicción psíquica que pudo haber sufrido normalmente la víctima que por lo demás no fue exactamente el consumidor, sino solo el dueño del vehículo y en lo referente al consumidor Miguel Donoso Sáez, también al haberse resarcido los perjuicios por la compañía de seguros, su calidad de mero tenedor lo aleja del daño moral sufrido.



TERCERO: Que por lo razonado y establecido procede revocar la sentencia en la parte infraccional y confirmar en lo demás apelado.

CUARTO: Que por lo resuelto y razonado no resulta conveniente en la resolución de este conflicto condenar al pago de las costas del recurso.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y Leyes 18.287 y 19.496, **SE REVOCA sin costas** del recurso, la sentencia apelada de fecha veinticinco de octubre de dos mil diecinueve, escrita a fojas 79 y siguientes, en la parte que rechazó la querrela infraccional y en su lugar se declara que se condena a Supermercado Jumbo o Cencosud Retail S.A., al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales por la infracción prevista en el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496, cometida en esta ciudad el 29 de diciembre de 2018.

SE CONFIRMA en lo demás la referida sentencia.

Se deja constancia que se hizo uso del artículo 82 del Código Orgánico de Tribunales.

Regístrese y comuníquese.

Rol 150-2019 (PL)

Redacción del Ministro Titular Sr. Óscar Clavería Guzmán.



Oscar Eduardo Claveria Guzman
Ministro
Fecha: 12/03/2020 10:41:59

Jaime Ramon Medina Jara
Fiscal
Fecha: 12/03/2020 11:45:47

Macarena Silva Boggiano
Abogado
Fecha: 12/03/2020 13:09:55

