Vallenar, cinco de marzo de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 10 de autos compareció doña Karina Angélica Rojas Alcaya, chilena, casada, abogada, cédula de identidad N° 13.826.641-9, domiciliada en calle Ramírez N° 731, ciudad de Vallenar, formulando una querella por presunta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de Cencosud Retail S.A, representada legalmente por don Marcos Parra Pérez, ignora Rut y profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Serrano N° 1020, ciudad de Vallenar, lo anterior fundamentado en que con fecha 14 de abril de 2017, alrededor de las 14:00 horas, ingreso al supermercado Santa Isabel, ubicado en calle Serrano N° 1020, para realizar compras, ingreso que hizo con el vehículo PPU HVXD-21, al estacionamiento subterráneo del citado local, agregando que el día de los hechos, la máquina que emite los tickets se encontraba en malas condiciones, por lo que al ingresar los vehículos se les dejaba un post it con la hora de ingreso. Indicó que se estacionó aculatada en el lado poniente del estacionamiento, y luego de realizar las compras, se fue hacia la caja a realizar el pago, momento en el cual la encargada le señaló que su vehículo había sido chocado, por lo que fue a ver el vehículo, y efectivamente tenía una abolladura en el lado izquierdo, a la altura del foco delantero, siendo informada por la encargada que había sido chocada por una camioneta marca Nissan, PPU XZ-4144, cuyo conductor se bajó y luego se fue del lugar. Señaló que, como consecuencia de lo ocurrido, realizó una denuncia ante carabineros, quienes, con los datos del vehículo, esto es, la placa patente, informaron que no guardaba relación con aquel que había colisionado al suyo, por lo que carabineros concurrió al estacionamiento para informarse sobre el accidente, conversando con la encargada, constatando que no existen cámaras de vigilancia, es decir, no existía ninguna medida de seguridad en el lugar.

Por último, señaló que la conducta de la empresa denunciada importaría infracción a los Art.3 letra d) y 23 de la Ley 19.946, razón por la cual solicitó al tribunal que la referida empresa sea condenada al máximo de las multas que la ley prevé por incurrir en la infracción denunciada.

En el primer otrosí de su escrito de postulación, la actora y de manera conjunta, interpuso en contra de la misma empresa una demanda civil de indemnización de perjuicios, fundando su acción en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional como normas legales infringidas, sin perjuicio de señalar que ha debido gestionar varios días hábiles para destinarlos a la reparación del vehículo, donde el taller de reparación de la concesionaria se encuentra a 150 KM de distancia, los hechos ocurrieron en viernes santo, donde tenía programado compartir con familiares y amigos que no veía desde hace varios años, lo cual se vio suspendido por el incidente ocurrido, agregando que hasta la fecha no ha podido arreglar su vehículo.

En definitiva, solicitó que se condenara a la empresa demandada al pago del daño emergente por la suma de $590.000 por costo de reparación, la suma de $120.000 por gastos de traslado, y la suma de $856.500 por desvalorización del vehículo; por lucro cesante solicitó la suma de $600.00, y por daño moral la suma de $1.500.00, lo anterior más reajustes, intereses y costas.

A fojas 20 rola notificación al representante de Cencosud Retail S.A, don Marcos Parra Pérez.

A fojas 33 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba llevado a efecto con la asistencia de la parte querellante y demandante, doña Karina Angélica Rojas Alcaya, asistida por el abogado, don Patricio Urquieta García, y de la parte querellada y demandada, empresa Cencosud Retail S.A, representada para estos efectos por el abogado, don Julio Berenguela Avendaño, oportunidad en que la primera ratificó la querella como la demanda interpuesta, procediendo la parte querellada y demandada, previo traslado, a contestar por escrito tanto la querella como la demanda de perjuicios, solicitando el rechazo de ambas acciones, alegando en relación a la querella que niega todas y cada una de las imputaciones realizadas por la querellante, ya que a la empresa no le consta que el vehículo haya ingresado en buenas condiciones y si los daños realmente fueron causados al interior del estacionamiento, por lo que corresponderá a la actora acreditar haber concurrido al local de la empresa como consumidora, que el vehículo afectado es de su propiedad, y que los daños reclamados ocurrieron al interior del supermercado.

En relación a la demanda de perjuicios señaló que al no existir infracción atribuible a la empresa, no puede existir responsabilidad de indemnizar, ya que para ello necesariamente debe existir una relación causa efecto entre la infracción cometida y el daño causado, conforme lo exige el Art.14 de la Ley 18.287, y en caso de acreditarse lo reclamado por la actora, la indemnización solicitada carece de una ostensible falta de fundamentos, no solo por no darse los requisitos legales para ello, sino que la avaluación realizada resulta desproporcionada, sobre todo que ni siquiera se ha acreditado haber concurrido al local de la empresa como consumidora, que el vehículo afectado es de su propiedad, y que los daños reclamados ocurrieron al interior del supermercado. Indicó que los tratadistas, conforme a lo señalado en el Art.1558 del Código Civil, sostienen que la indemnización debe ser proporcional al daño efectivamente causado, es decir, sin permitir que dicha reparación pueda constituir un lucro o una ganancia a favor de la víctima, de lo contrario atentaría contra el principio del enriquecimiento sin causa que informa al ordenamiento jurídico. Agregó que en el libelo de su contendor se cae abrupta y ostensiblemente en pretender lucrar injustamente al amparo de una situación que aparece como legalmente indemnizable, y en relación al daño moral, señaló lo solicitado por este concepto sería desproporcionado, haciendo citas jurisprudenciales al respecto, y recalcando

el hecho de que dicho rubro indemnizatorio debe acreditarse, sin que sea posible que por el solo incumplimiento pueda presumirse su existencia.

En el mismo comparendo, y en cumplimiento del imperativo legal, se llamó a las partes a conciliación, sin resultados, para posteriormente hacer valer las partes sus medios probatorios; lo que se tradujo en prueba documental, testimonial, y solicitud de oficios.

A fojas 48 se citó a las partes a oír sentencia.

Considerando:

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si el vehículo PPU HVXD-21 fue colisionado al interior del estacionamiento del supermercado Santa Isabel, ubicado en calle Serrano N° 1020, ciudad de Vallenar, de propiedad de la empresa querellada, y si lo anterior se produjo a consecuencia de una conducta negligente e imputable a la empresa querellada en lo que respecta a la adopción de las medidas de seguridad para el reguardo de los vehículos que hacen uso del servicio de estacionamiento proporcionado a los clientes, resultando, además, controvertido si como consecuencia de las situaciones anteriores la actora habría experimentado daños o perjuicios, la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados como los valores o montos asignados a los mismos.

2. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos las siguientes probanzas, a saber: ***A)*** Copia de parte policial N° 838, de fecha 14 de abril de 2017, de la Tercera Comisaría de Carabineros, rolante a fojas 1, que da cuenta de la denuncia formulada por doña Karina Angélica Rojas Alcaya, 37 años, chilena, casada, profesional, cédula de identidad N° 13.826.641-9, domiciliada en calle Pascual Ruiz N° 2717, Población Quinta Valle, ciudad de Vallenar, donde señala el problema ocurrido al interior del estacionamiento del supermercado Santa Isabel, los daños sufridos por el vehículo marca Ford, modelo Edge, color gris, PPU GBB4-57, la información dada por la encargada en el sentido que una camioneta PPU XZ-9444, la habría chocado, las diligencias realizadas por el personal de carabineros, quienes concurrieron al estacionamiento, entrevistándose con la encargada, de nombre Milka Janett Leiva Aguilera, quien le señaló que no existen cámaras de vigilancia, indicando la encargada que logró tomar nota de la patente, y que no llamó a carabineros para que el denunciado no se retirara del lugar, en lo relativo a los daños se indicó que el vehículo de la denunciante tenía abolladura en el costado izquierdo, a la altura del foco; ***B)*** Copia de boleta electrónica N° 878179514, de fecha 14/04/17, a las 14:25 horas, emitida por la empresa Cencosud Retail S.A, Serrano N° 1020, Vallenar, rolante a fojas 3, que da cuenta de la compra de productos, por la suma de $5.466; ***C)*** Copia de documento, rolante a fojas 4, donde se encuentra escrito XZ 41-44, gris Nissan; ***D)*** Cotización N° 1109, de la empresa Callegari a doña Karina Rojas, en relación al vehículo marca Ford, Edge, PPU HVXD-21, rolante a fojas 5, donde se detalla las reparaciones a realizar en relación al citado vehículo, estos es, desabolladura, pintura, desmontaje y montaje, los respuestos a adquirir, lo anterior por la

suma de $585.225 IVA incluido; ***E)*** Certificado de inscripción y anotaciones vigentes respecto del vehículo marca Ford, modelo Edge Sel 4X4 3.5 AUT, PPU HVXD.21-5, de fecha 14 de junio de 2017, rolante a fojas 6, donde consta que es de propiedad de doña Karina Angélica Rojas Alcaya, cédula de identidad N° 13.826.641-9; ***F)*** Cuatro fotografías, rolante a fojas 8 y 9, que dan cuenta de los daños sufridos por el vehículo marca Ford, modelo Edge, resto de mica roja en la parte lateral delantera izquierda, el mismo vehículo estacionado al interior del supermercado Santa Isabel; ***G)*** Post it de color rosado, rolante a fojas 27, donde aparece una placa patente XZ 4144, y las palabras gris Nissan; ***H)*** Boleta electrónica N° 878179514, de fecha 14/04/17, a las 14:25 horas, emitida por la empresa Cencosud Retail S.A, Serrano N° 1020, Vallenar, rolante a fojas 3, que da cuenta de la compra de productos, por la suma de $5.466; ***I)*** Dos fotografías, rolante a fojas 28, donde se aprecian los daños del vehículo marca Ford, modelo Edge; ***J)*** Factura electrónica N° 84124, de fecha 27 de junio de 2017, emitida por la empresa Callegari e Hijos Limitada, a nombre de doña Karina Angélica Rojas Alcaya, rolante a fojas 29, donde se detalla las reparaciones realizadas en relación al vehículo marca Ford, modelo Edge, por la suma total de $409.955, donde se señala que dicho monto fue pagado con tarjeta de crédito; ***K)*** Declaración testimonial de don Gustavo Andrés Cisternas Olivares, rolante a fojas 34, quien exhortado a decir la verdad señaló que el día 14 de abril de 2017 venían viajando con su señora desde Los Vilos a Vallenar, y se encontraban en un asado en la casa de Karina, y en un momento, ella salió a comprar una cosas que faltaban y al cabo de 30 minutos, Patricio recibió un llamado donde Karina le dijo que habían chocado el auto, por lo que fueron ambos a la comisaría donde estaba Karina haciendo la denuncia correspondiente, y luego de ello fueron, en conjunto con carabineros, al supermercado Santa Isabel, donde hablaron con la encargada del lugar, quien relató lo que había ocurrido,, y ahí comento que una camioneta chocó al vehículo de Karina, que estaba estacionado, por lo que tomó los datos del vehículo, y mencionó que conversó con la persona que provocó los daños, pero que no impidió su salida del estacionamiento, tampoco llamó a carabineros, y cuando se le consultó por cámara de vigilancia, señaló que no existían, y luego de ello, al ingresar carabineros la PPU dada por la encargada en su base de datos, dijeron que esa patente no existía, y luego Patricio fue a hablar con el encargado del supermercado, quien se exculpó de todo, indicando que el supermercado no tenía responsabilidad, tampoco dio su nombre. Interrogado por la parte querellante, señalo que el procedimiento tomó como 3 horas, que después del trámite llegaron a la casa y no pudieron seguir con la celebración, dejando de lado todo lo que se había programado para el fin de semana.

3. Que de la copia del parte policial de fojas 1, la copia de la boleta de fojas 3 y 27, la fotografía de fojas 9, la fotografía de fojas 28, y la declaración del testigo de fojas 34, medios de prueba que no fueron atacados ni relativizados, consta y se tiene por acreditado que con fecha 14 de abril de 2017, a eso de las 14:00 horas, la querellante concurrió a las

dependencias del supermercado Santa Isabel, ubicado en calle Serrano N° 1020, ciudad de Vallenar, en el station wagon PPU HVXD-21, ingresando por la entrada para estacionamiento de vehículos, y dejando el citado móvil en dicho lugar para realizar diversas compras.

4. Que de la copia del parte policial de fojas 1, el documento de fojas 4 y 27, las fotografías de fojas 8 y 9, las fotografías de fojas 28, y la declaración del testigo de fojas 34, medios de prueba que no fueron relativizados ni atacados en cuanto a su contenido, que con fecha 14 de abril de 2017, a eso de las 14:25 horas, y luego de hacer pago de las mercaderías compradas, la querellante procedió a buscar el vehículo PPU HVXD-21, percatándose de que había sido chocado en la parte lateral delantera izquierda y que tenía restos de mica roja en su superficie, siendo informada por la encargada del estacionamiento que lo anterior habría sido provocado por una camioneta marca Nissan, placa patente XZ-4144, la que se fue del lugar, sin que la encargada diera aviso del choque a carabineros, y sin que existan cámaras de vigilancia al interior del estacionamiento.

5. Que entrando derechamente a la resolución de la controversia infraccional planteada en estos autos, de los elementos probatorios desarrollados en el considerando segundo, permiten a este tribunal llegar a la convicción de que efectivamente la querellante, con fecha 14 de abril de 2017, a eso de las 14:25 horas, se encontraba realizando compras al interior del supermercado Santa Isabel, de propiedad de la empresa querellada, ubicado en calle Serrano N° 1020, ciudad de Vallenar, y luego de hacer el pago correspondiente y proceder a retirar el vehículo marca Ford, modelo Edge, PPU HVXD-21 desde el estacionamiento interior del mismo supermercado, el citado móvil fue impactado por una camioneta marca Nissan, PPU XZ-4144, en la parte lateral delantera izquierda, la que posteriormente se dio a la fuga del lugar, sin que la encargada del estacionamiento diera cuenta de dicha situación a carabineros ni adoptara las medidas de seguridad pertinentes para evitar la salida de la camioneta antes mencionada, todo lo cual permite concluir que la empresa querellada, esto es, Cencosud Retail S.A, al brindar servicio de estacionamiento para su clientes y al público en general, no habría cumplido con su obligación legal que surge como correlato de lo señalado en el Art.3 letra d) de la Ley 19.496, que consagra el derecho de todo consumidor en la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, de lo que se surge, como se señaló, no sólo la obligación de los proveedores de garantizar el respeto del derecho antes referido, sino que también su obligación de velar precisamente por la seguridad y salud de las personas que conforman el universo de consumidores, por lo que se entiende que la obligación de las empresas comercializadoras de bienes, como sería el caso de los supermercados, va más allá de la sola puesta a disposición de productos para para su consumo, sino que la relación comercial se complejiza en términos tales que se impone perentoriamente la exigencia a dichos establecimientos de velar por la calidad e higiene de los productos, sobre todo en

función de la naturaleza de los bienes comercializados como serían los alimentos, lo que estaría dado particularmente por su destinación, es decir, el consumo humano, pero, además de lo anterior, que los lugares destinados para tales fines, es decir, el local físico donde se emplazan, y particularmente en caso de proporcionar servicio de estacionamiento para vehículos, deben contar con las medida de seguridad para evitar que los citados bienes puedan sufrir daños o averías en su interior, lo anterior precisamente al tratarse de un servicio que se otorga, y por el cual se cobra un importe, cuyo monto dependerá si se compra o no bienes en el supermercado y la duración de la estadía, de lo que se colige que la empresa denunciada claramente habría incurrido en infracción al Art.3 letra d) de la Ley 19.496, como asimismo al Art.15 A N° 5 del mismo cuerpo legal, al no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias y pertinentes para otorgar el servicio de estacionamiento y garantizar las buenas condiciones de los vehículos, debiendo reparar en relación a esto último que el onus probandi a este respecto corresponde a la empresa querellada, la que no hizo valer ni acreditó durante el curso del presente juicio la existencia y adopción de las medidas para garantizar el buen estado de los vehículos que hace uso del estacionamiento, y por último, la conducta de la empresa querellada importaría infracción al Art.23 del citado cuerpo normativo, dado que los daños causados al vehículo PPU HVXD-21, obedeció a una conducta negligente de parte de la empresa a la hora de prever y velar, como se dijo, por la seguridad de los consumidores, es decir, de prevenir los factores de riesgos que eventualmente pudieren provocar daños a los clientes que normalmente visitan este tipo de lugares, debiendo considerar que en el caso de los supermercados, las funciones o actividades que desarrollan van más allá de una simple venta de bienes, sino que también de prestación de diversos servicios, razón por la cual el tribunal tendrá por acreditada y efectivamente configuradas las infracciones denunciadas, sin perjuicio de aplicar prudencialmente la sanción pecuniaria que corresponda en la parte resolutiva del fallo.

6. Que, a su turno, y en lo referente al debate civil planteado en la presente causa, del parte policial de fojas 1, de la boleta de fojas 3 y 27, y del certificado de inscripción de fojas 6, consta que el vehículo marca Ford, modelo Edge, PPU HVXD-21, era conducido y es de propiedad de doña Karina Angélica Rojas Alcaya, y, a su turno, el supermercado Santa Isabel es de propiedad de la empresa Cencosud Retail S.A, de manera que la primera estaría legitimada para los efectos de interponer acciones civiles, y reclamar de los daños sufridos con ocasión de infracciones a la Ley 19.496, y la segunda, por su parte, podría ser destinataria de las acciones intentadas, cumpliendo de esta forma con un requisito fundamental del derecho a la acción, y que determina la viabilidad de la acción civil intentada.

7. Que, entrando derechamente a la resolución de la controversia civil planteada en estos autos, de los elementos probatorios señalados en el considerando segundo, apreciados en conjunto, permiten a este tribunal llegar a la convicción de que efectivamente como

ss/avenencia y lw

consecuencia de las infracciones incurridas por la empresa Cencosud Retail S.A a las disposiciones de la Ley 19.496, la actora habría experimentado un detrimento o menoscabo con ocasión de lo anterior, dicho de otro modo, que como consecuencia de no haber cumplido la empresa demandada con su obligación de velar y adoptar las medidas de seguridad pertinentes a favor de sus clientes en lo que respecta al otorgamiento del servicio de estacionamiento, y particularmente el cuidado de los vehículos que hace uso del mismo, la actora habría experimentado un detrimento o menoscabo con ocasión de dicha situación, por lo que corresponde determinar en que se habría traducido los perjuicios causados o la forma en que los mismos se manifestaron, dicho de otro modo, cumpliéndose con los requisitos de la responsabilidad civil alegada, y que en particular sería extracontractual no así contractual, por el hecho de emanar de la comisión de un hecho ilícito traducido en la conculcación de las normas de la Ley 19.496, se darían los supuestos o requisitos de la misma en lo que respecta, en primer lugar, a la realización de una conducta por parte de un sujeto capaz de ser responsable civilmente, como sería la empresa demandada y dotada de personalidad jurídica; en segundo lugar, antijurídica, traducida en la vulneración de las normas de la Ley 19.496, en particular los Art.3 letra d), 15 A N° 5 y 23 del citado cuerpo legal; en tercer lugar, imputable, traducido en la actitud negligente o poco cuidadosa y acuciosa de parte de la empresa a la hora de adoptar las medidas de seguridad adecuadas para garantizar el cuidado de los vehículos que hacen uso del estacionamiento, por lo que corresponde determinar la concurrencia de los últimos dos requisitos de la responsabilidad antes referida, es decir, el daño y la relación de causalidad entre la conducta dañosa y los perjuicios experimentados.

8. Que respecto del daño emergente alegado por el actor, avaluado en la suma de $1.566.500, que se desglosa en la suma de $590.000 por costos de reparación del vehículo PPU HVXD-21, la suma de $120.000 por costos de traslado para la reparación del vehículo, y la suma de $856.500 por desvalorización, si bien conforme a la cotización de fojas 5, se aprecia que los costos de reparación del vehículo afectado serían del orden de $585.225, no es menos cierto que conforme al mérito de la factura electrónica de fojas 29, consta que el costo real asumido por la actora por la reparación de los daños sufridos por el vehículo PPU HVXD-21 sería la suma de $409.955, por lo que en función de ello se tendrá por acreditado y efectivamente causado un daño indemnizable por dicho valor, más no así respecto de lo segundo, esto es, los traslado ni la desvalorización reclamada, estos dos últimos conceptos básicamente por no haberse rendido prueba alguna que permita al tribunal determinar la efectividad de que se haya hecho un desembolso real y por el monto alegado respecto de los traslados y en el caso de la desvalorización, por no haberse acreditado durante la secuela del presente juicio el valor ni el avalúo fiscal del vehículo afectado para poder hacer un cálculo estimativo respecto de la pérdida de valor del vehículo

con ocasión de la colisión experimentada, razón por la cual, como se dijo, se acogerá en relación a este rubro la indemnización solicitada, pero acotada a la suma de $409.955.

9. Que respecto de la reparación del lucro cesante derivado u originado como consecuencia de los daños provocados al vehículo PPU HVXD-21, entendiéndose por tal la utilidad, provecho o beneficio de carácter económico que la víctima de forma ordinaria y razonable habría obtenido de no mediar el hecho ilícito, lo que presupone la realización de alguna actividad, profesión u oficio que le reporte a la víctima ingresos ordinarios, y que involucre la utilización del vehículo, lo que dejaría de percibir con el acaecimiento del ilícito; en función de las pruebas rendidas durante el curso del presente juicio, no es posible determinar por parte del tribunal la efectividad de haberse causado un daño de este tipo en la persona de la actora civil, al no haberse rendido prueba específica que permitiera concluir que la no utilización del móvil haya significado la dedicación de 6 días hábiles para solucionar el problema de los daños, ni el hecho de que dicha situación haya sido un impedimento para realizar sus labores remuneradas, y eso haya significado una merma en sus ingresos profesionales, razón por la cual no es posible acceder al pago de este rubro indemnizatorio.

10. Que respecto al daño moral alegado por la demandante, traducido en las circunstancias en las cuales se produjo la situación reclamada, y la total indiferencia del representante del supermercado, lo que lesionó sus sentimientos, estropeando el fin de semana largo de semana santa, con celebración con amigos y familiares, el tribunal necesariamente debe de considerarlo como un perjuicio efectivamente causado y que indefectiblemente debe ser objeto de resarcimiento, por cuanto de acuerdo a las nuevas doctrinas que se ventilan sobre la materia postulan la existencia de un daño moral objetivo, entendiéndose por tal la circunstancia de que este rubro no se traduce o no necesariamente presenta señales visibles, tales como lágrimas, trastornos mentales, incluso no siendo necesario que la victima de este tipo de perjuicios tenga conciencia de haber experimentado un daño de esta naturaleza, bastando con que la persona experimente una pérdida efectiva, dejándolo en un estado distinto al que se encontraba antes del hecho, como consecuencia de aquel, y jurídicamente perjudicial, en otras palabras, y siguiendo en este punto al profesor Ramón Domínguez Águila *(Revista de Derecho Universidad de Concepción, ejemplar N° 198, año LXIII, Julio-Diciembre de 1995),* basta con que el sujeto vea modificada de tal manera su vida particular que lo aleje de la situación de paz y armonía que el hombre común y silvestre experimenta diariamente, todo lo cual se justificaría por cuanto el derecho, como rama de las ciencias sociales, debe dispensar de una protección integral al ser humano, es decir, no solo circunscrita al plano patrimonial, sino también en el plano físico y psíquico, ya que debe repararse que el derecho está al servicio de las personas, involucrándose en todas aquellas materias como actividades en las cuales incide la mano del hombre, lo que implica la necesidad de otorgar una protección integral de sus derechos,

CERTIFICADO

Certifico que, la sentencia de fecha 05 de marzo de 2018, dictada en causa Rol n° 5.753-2017, se encuentra firme y ejecutoriada

ROSA ZUMARÁN REYGADAS

Secretaria (s)

JUZGADO DE POLICIA LOCAL VALLENAR

Vallenar, 09 de enero de 2019.