

Puerto Montt, cinco de julio de dos mil veintiuno.

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

PRIMERO: Que, se elevan estos antecedentes para conocer del recurso de apelación deducido por la parte querellada y demandada civil CENCOSUD RETAIL S.A. (SUPERMERCADO JUMBO), en contra de la sentencia definitiva de fecha 31 de diciembre de 2020 que resolvió condenarla al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) por infracción al artículo 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N°19.496; y, asimismo, la condenó al pago de una indemnización de perjuicios a don Pablo Javier Reyes Sierpe, de \$1.764.950 por concepto de daño emergente, \$1.500.000 por concepto de daño moral y \$750.000 por lucro cesante, más reajustes legales desde la notificación del fallo, e intereses corrientes para operaciones reajustables desde que el deudor se constituya en mora; y a las costas de la causa por haber sido totalmente vencida.

SEGUNDO: Que, el arbitrio señalado en el motivo primero de esta sentencia, interpuesto por el abogado Rodrigo Paredes Aro, se funda por un lado en que su representada no ha incurrido en la infracción por fallas o deficiencias en el servicio prestado en los términos del artículo 23 de la ley N°19.496, atendido a que la función de seguridad que realiza en los estacionamientos es de prevención delictual dentro del marco de sus facultades, las que son muy restrictivas, por lo que frente a la ausencia de indicios de comisión de un delito es imposible distinguir si la persona que se acerca a un auto es su propietario o no. Señala que del relato de la denunciante se concluye que lo ocurrido constituye un hecho delictual cometido por terceras personas ajenas a su representada, por lo que no ha podido nacer responsabilidad alguna para la empresa denunciada. Alega en subsidio de lo dicho y en el evento que se estime que es aplicable la normativa contenida en la ley N°19.496, que en autos no se ha acreditado de manera clara la efectividad de haberse producido el



hecho ilícito, el supuesto robo de las especies contenidas en el vehículo.

Por otro lado, alega además el perjuicio sufrido por la demandada por la condena sufrida en la sentencia por concepto de daño moral y lucro cesante sin que fuera acreditado por prueba alguna por parte del denunciante infraccional.

Solicita en definitiva se revoque la sentencia, disponiendo el rechazo de la denuncia infraccional y la demanda civil interpuesta. En subsidio solicita se rebaje la multa e indemnización impuesta, por última solicita se declare que cada parte pagará sus costas por no haber sido totalmente vencida su representada.

TERCERO: Que el tribunal a quo, dio por establecido los siguientes hechos de relevancia jurídica:

“Que el día 18 de diciembre de 2019, la demandante dejó estacionado el vehículo de su propiedad (documento de fojas 136 a 137) marca Peugeot, placa patente KHPL70-5, en los estacionamientos del supermercado Jumbo, con la finalidad de efectuar compras, que ya habiendo efectuado las compras, según consta en boleta de fecha 18/12/2019 (documento de fojas 31), luego se dirige hacia su vehículo, percatándose que este estaba con las puertas abiertas y que le habían sustraído todas sus pertenencias personales y laborales que se encontraban al interior de su vehículo (relato de denuncia de fojas 1 y siguientes). Que se dirige a los guardias del lugar, sin tener solución, realizando la denuncia por el delito ante Carabineros.

Respecto a la denuncia infraccional, la sentenciadora estima en primer lugar que el servicio de estacionamiento forma parte del servicio prestado a los consumidores como un complemento del servicio que permite retirar los productos, por lo que desestima la alegación de que la denunciada solo vende bienes de consumo, en el mismo sentido considera la actuación del proveedor como negligente, ya que las medidas de seguridad han sido deficientes o ineficaces, puesto que cuentan con guardias de seguridad que no tomaron razón



del ilícito por encontrarse en otro lugar o por ser insuficientes, señala que la denunciada no exhibió los registros de las cámaras de seguridad por no tener respaldos lo que da cuenta de su irresponsabilidad para hacerse cargo del servicio prestado a los consumidores. Aún más indica que de la prueba instrumental y testimonial aportada se da por acreditada la responsabilidad de la denunciada al ofrecer el servicio de estacionamiento a los consumidores quienes esperan la provisión de seguridad y derechos que un contrato de depósito y la ley del consumidor les otorga, ya que la guardia y custodia son deberes propios de una relación de consumo haciendo aplicables los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que acoge la denuncia infraccional.

CUARTO: Que en lo que respecta a la parte infraccional esta Corte confirmará los argumentos de la sentenciadora a quo y con ello la decisión a la que arribó considerando lo dispuesto en los artículos 1°, 3° letra d), 12° que establece que es obligación del proveedor "respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se haya ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", condiciones entre las cuales la ley contempla la calidad y seguridad del mismo; y finalmente, el artículo 23 que señala 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."

De lo anterior se infiere que, el proveedor debe cumplir diversas obligaciones para con sus clientes, y entre otras, cabe destacar las de seguridad y de protección, en relación a los productos o servicios que expenden o prestan y como bien señaló la sentenciadora los servicios complementarios ofrecidos por el proveedor, a saber, servicio de estacionamiento, forman parte del acto jurídico que celebran proveedor y consumidor, por ser clara la relación de necesidad



entre ambos que permite el acceso con facilidad y rapidez al servicio principal, la venta de bienes de consumo y que le otorga una preferencia estratégica al proveedor para atraer clientes, servicio de estacionamiento que además constituye una exigencia legal según dispone la normativa de Urbanismo y Construcciones.

En razón de lo anterior se desestimarán las alegaciones de la recurrente por cuanto el proveedor debe ser responsable de tomar las medidas de seguridad y resguardo pertinentes para con sus clientes, particularmente en lo referido a la prevención de los ilícitos y que en el caso sublite exige la efectiva presencia de guardias de seguridad en el lugar y la tele vigilancia que sea una real contribución al consumidor víctima de un ilícito, cuyo incumplimiento ha quedado en evidencia y del que la recurrente pretende excusarse señalando “que la seguridad es meramente preventiva, disuasiva, teniendo como mejor mecanismo de inhibición en la comisión de delitos, la presencia. No es permitido realizar por los guardias labores de control, de investigación, ni labores análogas a las policiales...”, labores de prevención que se atribuye el recurrente son precisamente las que no se observan en el caso de autos constituyendo entonces una negligencia al deber legal de seguridad y resguardo.

Respecto a la alegación subsidiaria, señalar que tal como da cuenta la sentencia recurrido los hechos han quedado suficientemente acreditados por las pruebas aportadas, mencionadas y apreciadas por la sentenciadora según se citó expresamente en el motivo tercero del presente fallo y que son suficientes para tener por acreditados los hechos.

QUINTO: Que habiéndose acreditado la responsabilidad del proveedor, éste es responsable por el perjuicio o daño ocasionado al consumidor, producto del incumplimiento del contrato y de la negligencia en la prestación del servicio, por lo que corresponde analizar la procedencia de los daños demandados y el quantum en que se fijaron, de acuerdo a los reproches formulados en el recurso de apelación.



SEXTO: Que, respecto a la demanda civil en lo que respecta al daño moral y lucro cesante alegados por la apelante, en primer lugar la sentenciadora tiene por acreditado el daño moral sufrido teniendo presente para ello certificado de atención psiquiátrica de doña Paola Alvarado e informe de médico siquiatra de doña Loreto Lorca y prueba testimonial aportada, asimismo respecto al lucro cesante lo da por acreditado con el mérito de las liquidaciones de sueldo del actor acompañadas de fojas 44 a 49 de autos y anexo de contrato de trabajo acompañado a fojas 73 de autos que dan cuenta de la merma en sus remuneraciones relacionadas con la sustracción de sus pertenencias.

SÉPTIMO: Que, en primer lugar, respecto al daño moral, recordar que este ha sido conceptuado por la jurisprudencia como el pesar, dolor o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos. Se ha dicho también, que es aquel que proviene de toda acción u omisión que pueda estimarse lesiva a las facultades espirituales, a los afectos o a las condiciones sociales o morales inherentes a la personalidad humana; en último término, todo aquello que signifique un menoscabo en los atributos o facultades morales del que sufre el daño.

Respecto a este daño, si bien lo perdido corresponde a especies materiales que por lo general solo producen una lesión patrimonial, más no espiritual, existen excepciones calificadas como precisamente se da en el caso de autos, en que un hurto genera consecuencias no solo pecuniarias, las que pueden causar daños extrapatrimoniales a quién lo sufre. Lo anterior ocurre particularmente en este caso ya que por lo ocurrido, el recurrente se ha visto privado de sus herramientas de trabajo y teniendo especialmente presente las condiciones particulares de su labor, agente de ventas de una Institución de Salud Previsional y el valor para producir que en tales circunstancias tienen las especies sustraídas, se da precisamente en autos que la pérdida patrimonial es distinta a lo común, pues la pérdida patrimonial de las especies hurtadas, impacta negativamente en sus ingresos derivados



de la prestación de servicios y con ello claramente se afectado en su estado de ánimo y sentimientos

Lo anterior se encuentra acreditado con la prueba documental y testimonial aportada por la querellante, mencionadas en la sentencia recurrida y que corresponden a los antecedentes que dan cuenta de la atención con profesionales de la salud mental que tuvo el querellante, corroborado además por testigos, probanzas que analizadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, permiten establecer la efectividad del daño moral sufrido.

Que, en base a lo expuesto se estima procedente la condena por el daño moral sufrido por el actor, sin embargo, teniendo presente la excepcionalidad del mismo por las razones ya señaladas y ser lo sustraído bienes patrimoniales que por lo general no generan perjuicios espirituales a quién los sufre, con la excepción antedicha, el monto fijado se rebajará prudencialmente como se señalará en la parte resolutive del fallo.

OCTAVO: Respecto al lucro cesante y que corresponde a la ganancia esperada que no se obtuvo debido al incumplimiento del contrato o al hecho dañino, alega el recurrente la inexistencia de prueba a su respecto, cuestión que no se condice con los antecedentes del proceso dando cuenta de ello expresamente la sentenciadora en el considerando décimo punto 4 del fallo impugnado referido al lucro cesante y los medios probatorios que le permiten lograr convicción de su existencia, cuestión que esta Corte estima se encuentra debidamente acreditado y fundamentado por la sentenciadora a quo por lo que esta alegación también será rechazada.

Respecto a las costas de primera instancia no se estimará la alegación del recurrente, puesto que si bien la demandante no obtuvo en juicio los montos exactos solicitados, la pretensión fue acogida en cada uno de los ítems demandados, lo que sustenta el argumento dado por la juzgadora al respecto.



Por lo tanto, con el mérito de los antecedentes que obran en el proceso, estimando estos sentenciadores que la decisión impugnada se encuentra ajustada a derecho, atendido el mérito de la prueba rendida, que acredita la responsabilidad infraccional, y la responsabilidad civil del querellado como los daños patrimoniales y extrapatrimoniales sufridos por el consumidor afectado; y de conformidad a lo previsto en los artículos 14 y 32 de la Ley N°18.287, y artículo 24 de la ley 19.946, se confirma sin costas la sentencia en alzada de treinta y uno diciembre de dos mil veinte, dictada por el 3° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, con declaración que se rebaja prudencialmente la condena por concepto de daño moral a la suma de un millón de pesos.

Rija en todo lo demás la sentencia en alzada.

Redacción del Ministro Titular Jorge Pizarro Astudillo.

Regístrese y devuélvase.

Rol Policía Local N° 9-2021



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por los Ministros (as) Jorge Pizarro A., Jaime Vicente Meza S. y Abogado Integrante Christian Lobel E. Puerto Montt, cinco de julio de dos mil veintiuno.

En Puerto Montt, a cinco de julio de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>