

09 JUN. 2014

REGIO- DE TARJAPACA

NOTIFICACION DE RESOLUCION

CAUSA ROL : 2678 - E
MATERIA : LEY DE PROTECC. AL CONSUMIDOR
DOMICILIO : BAQUE DANO N° 1093 - IQULQUE
NOMBRE : PERALTA AGUILERA MARLENE

En mérito a lo establecido en el Art. 18 de la Ley N° 18.287, notifico a UD. que con fecha 23/05/2014 en la causa Rol N° 2678 por LEY DE PROTECC. AL CONSUMIDOR se ha dictado la siguiente Resolución:

CÚMPLASE, NOTIFÍQUESE.



[Handwritten Signature]
LAURA DEL C. JAIÑA PEREZ
SECRETARIA SUBROGANTE

SERNAC REGIÓN TARIJA,

SECRETARIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Fecha: 11/06/2014

Folio, 1 - Linea, 1

Obs: _____

Iquique, trece de mayo de dos mil catorce.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con su parte expositiva, resolutive y citas legales, con la excepción del considerando décimo cuarto en el párrafo que expresa la suma de \$1.000.000.-, debiendo reemplazarse dicha suma por \$500.000.-

y atendido el mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, SE CONFIRMA la sentencia apelada de veintinueve de octubre de dos mil trece, escrita de fojas 90 a 97 de estos autos, CON DECLARACIÓN de que la sanción impuesta por concepto de daño moral se reduce al monto de \$500.000.- (quinientos mil pesos).

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 13-2014 Policía Local.

Pronunciada por los Ministros Titulares Sr. ERICO GATICA MUÑOZ, Srta. MIRTA CHAMORROPINTO y Sr. PEDRO GÜIZAGUTIÉRREZ. Autoriza don ANDRÉS PROVOSTE VALENZUELA, Secretario Titular.

En Iquique, a trece de mayo del año dos mil catorce, notifiqué por el estado diario la sentencia que antecede.



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

ROL N° 2678-E

Iquique, Veintinueve de octubre del dos mil Trece.-

VISTOS:

A fojas 1 doña Cecilia Rodenas Carvajal, dueña de casa, cédula de identidad nro. 15.947.859-9, domiciliada en calle Los Lichiguayos nro. 2836 de esta ciudad, dedujo denuncia infraccional y demanda civil en contra de Administradora de Supermercados Hiper Limitada, en adelante "Lider", persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente al tenor de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero en relación al artículo 50 letra O de la ley N° 19496, por su Agente de ventas don Vicente Correa Walbaum o por quien lo reemplace o subrogue legalmente ambos domiciliados para estos efectos en avenida Héroes de la Concepción número 2653 de la comuna de Iquique; dicha denuncia se basa en que con fecha 28 de octubre del año 2012, aproximadamente a las 19:30 horas, después de adquirir un LCO de 32 pulgadas en la sección electrónica del supermercado Lider de esta ciudad, y encontrándose junto a su cónyuge Robinson Vásquez Omonte y a sus cuatro hijos en el departamento de vestuario del supermercado; sufrió la sustracción de su cartera de color negro que se encontraba al interior del carro del supermercado, cubierta con las mantas de sus bebés, el LCO y custodiada por su cónyuge. Agrega. que los hechos se suscitaron después de la negativa de la guardia de ese sector, de permitirle el ingreso con cartera al probador. Refiere que concurrió donde el guardia a denunciar lo ocurrido que él llamó al supervisor de cámaras quien le señaló que éstas eran rotativas y que el supermercado no se haría responsable; que finalmente informaron a Carabineros quienes llegaron después de una hora en que tuvo que esperar

en compañía de sus hijos que lloraban, pues estaban con hambre y frío, y, que finalmente nadie del local se responsabilizó por lo sucedido, ni le prestó suficiente ayuda, no se le permitió observar las cámaras, pese a haberlo solicitado reiteradamente. Señala que lo ya expuesto la motivó a reclamar ante el SERNAC pidiendo el valor de las especi~~~ ES3rola_____ la copia de la boleta electrónica -fíro.-234543254 de fecha 2fr10/2012 extendida por e,l líder, que da cuenta de una compi';i-d~~-LCD por \$99.990.~ rola L parte denuncia de carabineros de fecha 28/10 /2012 cursado a las 20: 20 hrs. por doña Cecilia Ro 0 as: dUien denunció los mismos hechos vertidos a fs. 1.j\A fs. 14 rola)formulario único de atención de público, solicitando que le sean devueltos los bienes sustraídos. A ~____ ~__ rola documento privado extendido por don Rodrigo Suarez Pantoja, en el que declara haberle pagado el día 28 de octubre del año 2012, a don Robinson Vásquez, la suma de \$400.000 por concepto de trabajos de mano de obra que éste le realizara entre el 25 al 28 de octubre del 2012, en el recubrimiento de tubería TEE. A fojas _____ rola presentación en la cual se hace parte en esta causa e _____ fundamentando su participación en este juicio en lo previsto en el artículo 58 de la ley del consumidor. A fojas 43 y siguientes rola la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de todas las partes; llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciante principal y el SERNAC ratifican sus acciones, y, la parte L.e::~mciad~2- demandada contest~ la denuncia y demand civil, solicitando el rechazo de la misma con costas, arguyendo como :-;egaCiOnes y defenia-i ~ ____ q'd., da'~ esQ...eci es supuestamente, hurtadas se encontraban bajo la custodia del cónyuge de la actorg, y, que éstas por lo tant~ no se encontraban bajo la ESfe~~:cie resguardo del Li~/~ Aduce que lo ocurrido obedeció a un caso fortuito, 3) Que la propia actora reconoció que en el interior del supermercado existen ~~~uardi:'s -de s~gurida~ **10-** Agr~ga---que existen al in~erio_r del ~supermercado una ~serie de lokers para custodiar los efectos personales, 5) Que existen al interior del supermercado, cámaras ~o_t_at_v_a_d_e---s_eg~~(d adQue los hechos habrían ocurrido por una falta de auto cuidado de la actora, al exponerse imprudentemente al riesgo. En cuanto a la acción

civil, ratificando las mismas alegaciones anteriores, solicita se rechace la misma. A fojas 43 vuelta se recibe la causa a prueba, fijándose como puntos 1) La Efectividad de haberse infringido los preceptos denunciados en la ley del Consumidor y 2) La Naturaleza, monto y origen de los daños. En cuanto a los fundamentos de derecho invocados, señala que el supermercado ha trasgredido el arto 3 letra d), en relación al artículo 23 de la ley del consumidor; pues los hechos obedecen a una falta de seguridad del proveedor en la entrega del servicio que presta.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la eventual responsabilidad que podría caberle a Administradora de Supermercados Hiper Limitada, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente al tenor de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero en relación al artículo 50 letra O de la ley N° 19496, por su Agente de ventas don Vicente Correa Walbaum o por quien lo reemplace o subrogue legalmente, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Héroes de la Concepción número 2653 de la comuna de Iquique; responsabilidad que la denunciante le atribuye por el incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la ley N° 19.496, al imputársele que éste habría prestado un mal servicio a la consumidora

demandante, consistente en no resguardar con el debido sigilo la cartera que ella mantenía depositada en el carro de compras que se encontraba en el interior del supermercado,

hecho que le habría significado a la denunciante, perderla; como tampoco...-habría instado por socorrerla en la forma, adecuada después de ocurrido el hurto ni menos comensarla

pecuniariamente por dicha pérdida y molestias además refiere verse afectado por la sensación de inseguridad. Así las cosas, **el objeto del juicio** consistirá en determinar si

efectivamente la denunciante mientras se encontraba comprando en el supermercado Lider, fue víctima de un hurto de una cuantía de \$1.9~ imputable la falta de seguridad del supermercado, que no fue resarcida por el Lider. **SEGUNDO:**

Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas como las indemnizaciones solicitadas, la **autor** se sirvió de la siguiente prueba/.

DOCUMENTAL: ~ ~ ~ ~ ~ j as 10 \rola la copia de ia boleta
electrónica ~ 234543254 de fecha 28/10/2012 extendida por
el líder, que da cuenta de una compra de un LCO por \$99.990.

(2) A fs. 11 \rola parte denuncia de carabineros de fecha , ,
10 /2012 cursado a las 20:20 hrs. denunciado realizado por
Odoña Cecilia Rodenas, sobre los mismos hechos vertidos a fs.

1. 3) A fs. 14 \rola formulario único de atención de público,
solicitando la denunciante que le sean devueltos los bienes
sustraídos. 4) A Lfojas 17 \rola documento privado extendido

por don Rodrigo Suarez Pantoja, en el que declara haberle
pagado el día 28 de octubre del año 2012, a don Robinson
Vásquez, la suma de \$400.000 por concepto de trabajos de mano
de obra que éste le realizara entre el 25 al 28 de octubre
del 2012, en el recubrimiento de tubería TEE. Testimonial:

Don Robinson Vasquez Omonte, quien previamente juramentado
declararó a fs. 43 vuelta. Diligencias: Se decretó oficiar al
Lider y realizar una inspección personal del Tribunal,
actuaciones que rolan a fs. 77 y 80 ✓ TERCERO: Que, la

implementación de medidas de seguridad, es un servicio que
presta el supermercado Lider que se puede traducir en una
ventaja por parte de él en calidad de proveedor, pues busca
cautivar al público en general, todo lo cual se traduce en
beneficios económicos para ellos, ya que obviamente es mucho
más atrayente para un consumidor concurrir a comprar a un
establecimiento que cuenta con las medidas de seguridad
adecuadas. CUARTO: Que se encuentra acreditado en el

proceso, que con fecha de octubre del año 2012, la
denunciante compró un L e el supermercado Lider por el
cual pagó \$99.990 lo cual se acredita de la lectura boleta
de fojas 10 y de la propia declaración ambos intervinientes,/
concordada con el testimonio del sr. Robinson Vasquez.

QUINTO: Que también se encuentra acreditada la denuncia
realizada por la ~ ~ ~ ~ ~nunciante en la primera comisaría de
Iquique, el día 28 de octubre a las 20,20 hrs, sobre hechos
ocurridos ese m ~ ~ ~ ~ ~ d la aproximadamente a las 19:30 hrs. en
las dependencias interiores del supermercado Lider, misma que
consta a fojas 11 y siguientes. SEXTO: Que las alegaciones

vertidas por la denunciada no apuntan a desvirtuar lo
razonado en los dos considerandos anteriores, sino que sólo
se direccionan en intentar invertir la responsabilidad en el
hurto ocurrido, trasladándosela a la denunciante, al argüir

de que ésta no habría actuado con la debida diligencia para custodiar su cartera, sino ~~se habria expere"frto~~ imprudentemente al riesgo. ~ Que ambas partes del

proceso han aseverado de que en el interior del supermercado existían cámaras de seguridad y guardias; razón por la cual tales hechos se tendrán por sentados, pero, Sin perjuicio de lo anterior, deberá de concluirse también de que no existe constancia en el proceso de la existencia de guardias de

seguridad en cantidad e idoneidad suficiente, que permitan repeler acciones delictuales cometidas dentro de sus dependencias, considerando especialmente la gran dimensión del supermercado. Tampoco se logró acreditar la existencia de un sistema de cámaras de seguridad adecuado, que pudiese contribuir al esclarecimiento de los hechos; lo anterior se

constata del oficio rolante a fojas 77 y de la inspección personal del tribunal fojas 80. **OCTAVO:** Que conforme a .10

ya razonado, se logró acreditar que el día 28 de octubre del año 2012 en el interior del supermercado Lider, la denunciante fue víctima de un hurto; hecho objetivo, que por

r' --- "El...: r~e!" e~s~u~l~r~o~l~p~e~s~: denota una falencia: ~: l~: os: ~: e...!"

estándares de calidad por parte del Lider hacia los consumidores que allí concurren, quienes, y en aplicación de la lógica, ~hace-; ;-- en formadistendida y relajada, con la legítima expectativa de abastecerse de muchos productos para así poder analizar los diferentes precios y ofertas que les sean más convenientes; nhelo que en el caso de marras, se

vio conculcado por el actuar descuidado del Lider. En el mismo sentido, resulta una máxima de la experiencia asentada, el hecho de que una compra realizada a un negocio de barrio, siempre se circunscribe a bienes puntuales, no así en un supermercado como el Lider, entidad que ha ampliado su oferta comercial no sólo circunscrita a bienes comestibles, sino que además a vestuario, electrodomésticos, entre otros; consti tuyendo dicha amplitud de giro una elevación de las condiciones de seguridad hacia los consumidores que allí concurren. **NOVENO:** Que lo concluido en los considerandos

anteriores, configura la infracción tipificada en el artículo 3 letra d y 23 de la ley N° 19.496 pues, el Lider en su calidad de Proveedor, debió de evitar que su cliente, consumidor denunciante, se haya visto vulnerado como consecuencia de haber sido víctima de un hurto; Resultando

por lo tanto inaceptable asumir como válida la alegación esgrimida por el Lider de escudarse en la hipótesis de que lo que sucedió en el caso sub lite, sólo obedece a las consecuencias de una ~~~ ta_de_auto CUID_~~~de la denunciante en la custodia de sus bienes, pues de hacerlo, estaríamos

Validando un clima de incerteza e inseguridad en los clientes que allí concurren a hacer sus compras, contrarlo a la ley del Consumidor; a mayor abundamiento, tampoco puede validarse

la defensa del Lider en tal sentido pues, sólo constituye un "mero dicho" que no se encuentra respaldado por la deducción de alguna acción Penal por parte del Lider, entidad que según sus alegaciones, también ostentaría la calidad de víctima en sentido lato del Delito, o a lo menos, de testigo; pues éste se produjo en sus dependencias. **DECIMO:** Que con el mérito de

la prueba señalada, analizada de conformidad a las reglas de la sana critica, se logró determinar que la denunciante el día 28 de octubre del año 2012, fue víctima de un delito de hurto en el interior del supermercado Lider y que dicho perjuicio no fue resarcido por dicha entidad. **DECIMOPRIMERO:**

Que, habiéndose acreditado la comisión de la infracción a los preceptos señalados precedentemente, corresponde sancionar a la denunciada por su proceder de no mantener las condiciones de seguridad adecuadas, que provocó daños a la actora como más adelante se dirá. **DECIMOSEGUNDO:** EN CUANTO A LA DEMANDA

CIVIL: Que, la act~ demandó indemnización de perjuicios fundando sus pretensiones en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496. Solicitando como Daño Emergente la suma de \$260.000 y por concepto de daño moral, la suma de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos), el que se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a derecho la situación **expuesta. DÉCIMOTERCERO:** Que, la culpa de la demandada radica en el hecho de entregar un servicio inseguro y riesgoso, por cuanto los perjuicios demandados son consecuencia del actuar de la demandada, quien con el fin último de lucrar, creó una

supuesta ventaja que en el caso concreto representa más Bien un peligro, que originan los perjuicios que se demandan al exponer a sus clientes a sufrir hurtos sobre sus bienes, por el inadecuado sistema de seguridad existentes.

DECIMOCUARTO: Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la ley N°19.496, radica sólo en el perjuicio Moral sufrida por la denunciada, consistente en las molestias, aflicción y dolor que ésta sufrió. Menoscabo moral que tuvo su origen en el obrar del Lider al no cuidar adecuadamente las especies de la demandante dentro del supermercado, al presentar una actitud indolente en socorrer a la víctima y en definitiva, su carencia de ánimo para resarcirla aflicción y molestia que esta sentenciadora avalúa en la suma de \$1.000.000 En cuanto al daño emergente demandado, esta sentenciadora estima que éste no fue probado adecuadamente en el proceso, razón por la cual lo rechazará. Y, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley N°19.496 en relación a lo prescrito en el artículo 14 inciso 1° de la ley N° 18.287, el cual señala que: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el dafio producido"*, y de conformidad a la prueba que rola en el proceso, se permite tener por establecida la existencia del daño moral provocado.

Y, TENIENDO ADEMAS PRESENTE, las facultades conferidas por la ley N°15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N°18.287 sobre Procedimientos ante los mismos y lo dispuesto por los artículos 3 letra d), Y 23 Y demás pertinentes de la ley N°19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

I.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida por doña **Cecilia Rodenas Carvajal**, dueña de casa, cédula de identidad nro. 15.947.859-9, domiciliada en calle Los Lichiguayos nro. 2836 de esta ciudad, en contra de **Administradora de Supermercados Hiper Limitada**, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente al tenor de lo

dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero en relación al artículo 50 letra O de la ley N.º 19496, por su Agente de ventas don Vicente Correa Walbaum o por quien lo reemplace o subroque legalmente ambos domiciliados para estos efectos en avenida Héroes de la Concepción número 2653 de la comuna de Iquique cuencia, **SE LE CONDENA** al pago de una multa de 15 (veinticinco unidades tributarias mensuales) , por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra d), y 23 de la ley N.º 19.496.

11.- Que, **SE ACOGE** parcialmente la demanda por indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes, por doña **Cecilia Rodenas Carvajal** y en consecuencia, **SE CONDENA** a **Administradora de Supermercados Hiper Limitada** al pago de \$1.000.000.- (un millón de pesos), por concepto de daño moral, suma que se reajustará y se aplicarán intereses desde la fecha de presentación de la demanda hasta su pago efectivo.

111.- Que, no se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber resultado totalmente vencida.

IV. - Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N.º19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña **Anita Paola Vallette Chacón**, Juez Subrogante de este Primer Juzgado d Policía Local.

Autorizó doña **Laura Del Carmen Jaiña Perez**, Secretaria Subrogante.

