

Valdivia, cuatro de julio del dos mil doce.

Vistos: a fojas 1 rola querrela infraccional de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores modificada a fojas 13 y 51 de autos, interpuesta con fecha 23 de abril del 2012 por EDISON CRISTOBAL BERROCAL GARRIDO, técnico paramédico, domiciliado en Las Tencas N° 1882 de La Estancia en Valdivia, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por su Jefe Local, don PEDRO PINO OLIVARES, de quien ignora profesión, ambos domiciliados en calle Bueras N° 1400 de la ciudad de Valdivia, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 12 y 23 inciso primero, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y de derecho que expone, expresando respecto de los hechos que con fecha 15 de febrero del 2012, concurrió al local Supermercado Líder ubicado en calle Bueras con la intención de realizar algunas compras según consta en boleta electrónica N° 30813246 que acompaña, señalando el querellante que procedió a dejar estacionada su moto marca United Motors modelo Fastwind 200 Monoshok patente YT 0937-8 en el estacionamiento subterráneo del cual dispone el local comercial querellado, lo que da cuenta de que la contraparte dispone de un espacio para que sus clientes estacionen sus vehículos y/o motos con seguridad, mientras efectúan las compras del giro que ofrece a los consumidores, estacionamiento que además cuenta con guardia, sucediendo que transcurridos alrededor de no más de 15 minutos, al regresar al estacionamiento con el objeto de retirar la moto, se percató que había sido violentada y le habían robado un espejo y el sistema de frenos, especies que avalúa en la suma de \$100.000.-, agregando que a raíz de lo ocurrido de inmediato se contactó con el guardia que se encontraba en el zócalo y fue él mismo quien le contactó con su jefa, ocurriendo que una vez que revisaron las cámaras le indicaron que en los videos se veían dos personas, uno que estaba en la moto y el otro vigilando la puerta de acceso al Supermercado para finalmente indicarle que no se harían responsables y que tampoco llamaran a carabineros y que debía ser el propio afectado quien lo hiciera, por lo que una vez que se retiró del estacionamiento del supermercado se dirigió de inmediato

a la Primera Comisaría de esta ciudad a estampar la correspondiente denuncia, sosteniendo que la situación descrita constituye una total defraudación, un incumplimiento de lo contratado y la existencia de una evidente e inexcusable falta de profesionalidad y diligencia de parte del proveedor querellado, las que han provocado pérdidas de tiempo y de dinero, puesto que la querellada luego de disponer unilateralmente de una oferta de bienes y servicios amplia, dispuesta de tal manera de atraer a la mayor cantidad de consumidores, entre los cuales cuenta con un estacionamiento subterráneo y otro descubierto para sus clientes consumidores y la existencia de un sistema de vigilancia, para efectivamente lograr que yo haga uso de tales estructuras unilateralmente dispuestas por la contraparte y prefiera su establecimiento de entre otras alternativas de mercado, al momento de que se produce un menoscabo debido a las deficiencias de seguridad de esta oferta accesoria y dependiente que determina, prepara o fomenta el acto de consumo principal, rehuye un pronunciamiento y no modifica la conducta que vulnera las disposiciones de la Ley del Consumidor, con el sólo propósito de evadir su obligación de respeto de los términos, condiciones y modalidades de lo ofrecido y convenido, resultando que frente a estas notorias y graves irregularidades, con fecha 21 de febrero de 2012, el querellante interpuso reclamo administrativo ante el Servicio Nacional del Consumidor, instancia ante la cual la empresa querellada rehuye todo tipo de responsabilidad sobre los hechos del juicio, pese a la extensión y naturaleza de sus ofrecimientos, situación que a su juicio demuestra que la empresa querellada, aparte de no dar cumplimiento a lo ofrecido con ocasión de la contratación de sus bienes y servicios, no tiene voluntad alguna de otorgar una solución a este conflicto, lo que en definitiva da cuenta de su irresponsabilidad y de su intención de evadir las obligaciones que, como proveedor de la Ley del Consumidor, tiene en esta materia, por que el querellante manifiesta que en definitiva, de acuerdo con la Ley del Consumidor se encuentra habilitado para exigir el cumplimiento de las obligaciones emanadas de la Ley, con indemnización de

perjuicios, y la aplicación del máximo de las multas de la Ley del Consumidor, agregando desde el punto de vista del derecho que la legislación de protección de los derechos de los consumidores, regla una relación de consumo, es decir aquella que se produce en el mercado nacional, entre proveedores y consumidores, en tal sentido al tenor de lo dispuesto en los números 1 y 2 del artículo 1º de la Ley N° 19.496, sin duda que el supermercado querellado es un proveedor de la Ley del Consumidor, en tanto que la parte querellante es un consumidor, por lo que concurre la relación de consumo que regula la Ley del Consumidor, sosteniendo el querellante que establecida, a su juicio, la procedencia de la aplicación de la Ley del Consumidor, agrega que esta normativa regula el acto de consumo, el que no sólo está integrado por un acto de adquisición del respectivo bien o servicio, sino que por todos los actos que concatenados entre sí, promueven, preparan o aseguran la realización del acto de tal adquisición, agregando que evidentemente estas ofertas accesorias o dependientes acceden a la oferta principal y comparte su naturaleza y regulación, por lo que es evidente que también se encuentran sujetas a las exigencias y obligaciones contenidas en la Ley del Consumidor, resultando que si el proveedor querellado dispone de una estructura o aparcadero descubierto, especialmente destinado para que sus clientes consumidores dejen o estacionen sus automóviles mientras realizan compras de los productos de su giro, existe un evidente ofrecimiento adicional que precisamente hace más atractiva su oferta y determina la opción contractual de sus clientes consumidores, por lo que frente al evento de un menoscabo producido por deficiencias en esta prestación accesoria debe responder por estos perjuicios, puesto que precisamente obtiene beneficios del ofrecimiento y mantención de estas prestaciones accesorias o dependientes, precisando que de esta manera, la legislación de protección de los derechos de los consumidores obliga al proveedor a dar cumplimiento estricto a los términos, condiciones y modalidades de lo ofrecido y convenido, de conformidad con el artículo 12 de la Ley N° 19.496, disposición legal que no hace otra cosa que establecer la obligatoriedad del contrato en materia de consumo, pero además replica la obligación de

ejecutar los contratos de buena fe del artículo 1546 del Código Civil, por lo que sin duda la oferta de un estacionamiento descubierto para sus clientes consumidores se transforma en un compromiso contractual de resguardar con seguridad los bienes del consumidor que prefieren sus servicios precisamente por la existencia de esta instalación constituida en uno de los contenidos de su oferta de bienes y servicios y una de las estipulaciones principales respecto de la cual ha recaído la voluntad de las partes, agregando el querellante que de esta manera, en los hechos del juicio existe una infracción del artículo 12 de la Ley del Consumidor, puesto que pese a que expresa y claramente se ha ofrecido y convenido la entrega de un servicio accesorio de guarda y conservación de la moto de su propiedad, mediante la mantención de un estacionamiento a disposición de sus clientes consumidores, desde la postura de la contraparte su cumplimiento es incierto, es decir está entregado al mero arbitrio de la voluntad del proveedor, como quedó claro al momento en que se intentó hacer efectivo mediante reclamación administrativa ante el SERNAC, sin resultado alguno, además la empresa querellada es efectivamente experta o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo que la negligente administración o nula preocupación de sus dependientes puedan ocasionar en la prestación de los bienes y servicios que configuran su oferta contractual, entre los cuales se cuenta la oferta de un estacionamiento subterráneo para sus clientes consumidores, incluso la contraparte no sólo tiene los medios técnicos o de hecho que aseguren la efectiva y correcta entrega de esta oferta accesorio, puesto que cuenta con un sistema de seguridad que resguarda el recinto de su establecimiento comercial, considerando la naturaleza de sus ofrecimientos, sino que siempre ha tenido o ha estado en condiciones de disponer de un abanico de posibilidades para que, con diligencia, evite los perjuicios de su contraparte en la celebración del contrato, por lo que está jurídicamente obligada, por la naturaleza del contrato y por su condición de proveedor profesional de la Ley del Consumidor, a emplear el cuidado y la actividad necesaria que

impidieran el grave daño que se le está ocasionando, según lo sostiene el querellante, quien manifiesta que en los hechos del juicio ha existido una negligencia evidente de parte de la querellada, debido a que no ha empleado en la prestación y cumplimiento de sus obligaciones contractuales, la diligencia o cuidado necesario para evitar el menoscabo sufrido por el consumidor, sucediendo que en la especie se encuentra claramente infraccionado el artículo 23 inciso primero de la Ley del Consumidor, puesto que los hechos del juicio dan cuenta de una negligencia contractual evidente, expresada en la existencia de fallas o deficiencias de calidad y seguridad en la prestación de los servicios que ofrece a los consumidores como integrantes de la oferta de los productos de su giro, lo que en definitiva le ha ocasionado un menoscabo evidente que el Tribunal debe en principio reparar con la declaración de responsabilidad infraccional e imponiendo el máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley N° 19.496, por lo que en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, solicita al Tribunal tener por interpuesta querrela infraccional, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por su Jefe Local, don PEDRO PINO OLIVARES, ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas, deduciendo en el mismo escrito, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por su Jefe Local, don PEDRO PINO OLIVARES, de quien ignora profesión, ambos domiciliados en calle Bueras N° 1400 de la ciudad de Valdivia, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y de derecho que expone, manifestando respecto de los hechos que da por expresa e íntegramente reproducidos los señalados en lo principal de su presentación, precisando que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley N° 19.496 y además le han causado considerable perjuicio, toda vez que producto de la mala fe y negligencia de la empresa demandada, ha debido de emplear

tiempo y dinero para obtener por lo menos una respuesta concreta respecto del incumplimiento de lo pactado, no obstante lo cual, a la fecha de la interposición de la demanda no recibe ni siquiera una explicación adecuada para esta evidente ilegalidad, señalando el actor que resulta molesto constatar que una empresa supuestamente seria, se dedique a ofrecer como una prestación accesoria de su oferta, la disposición de medios de guarda de los vehículos de sus clientes como por ejemplo una moto, lo que hace más atractiva sus prestaciones, con condiciones que en un comienzo resultan del todo claras y expeditas, para luego diluirse en la nada, negándose con ello el legítimo ejercicio de sus derechos como consumidor, agregando a lo anterior los malos ratos que ha debido soportar por la actitud asumida por la querellada, quien lejos de pretender solucionar este conflicto evidente, se ha negado a entregar una respuesta concreta a sus requerimientos, con el único propósito de evitar las responsabilidades legales que evidentemente tiene en los hechos y negar su justo derecho a ser resarcido por todos los daños y molestias ocasionadas, resultando de esta manera, que la conducta de la demandada exagera el desequilibrio existente entre proveedores y consumidores que la Ley N° 19.496 pretende erradicar, puesto que ella se da el lujo de ofrecer, convenir y recibir beneficios por una prestación determinada, incentivando la contratación en su establecimiento, para luego negar lugar al resarcimiento del menoscabo producido por una mala prestación y ni siquiera entregar una explicación seria y responsable por los hechos, expresando el actor que en este sentido, se ha producido un perjuicio patrimonial y moral evidente que el Tribunal debe en definitiva reparar, sosteniendo desde el punto de vista del derecho que atendido lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada Ley, en relación con lo dispuesto en los artículos 12, 16 letra e) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados, los que en especial avalúa como daños patrimoniales, representados por el valor de las especies sustraídas y que se detallan en denuncia efectuada ante Carabineros, ascienden a la cantidad de \$100.000.- por concepto de UN ESPEJO Y

CONJUNTO DE BOMBA FRENO DELANTERA MOTO MARCA UNITED MOTOR S MODELO FASTWIND 200 MONOSHOK PATENTE YT 0937-8, en tanto que el daño moral, representado por las molestias y sufrimientos que estos hechos le han significado, evaluado en pesos es la cantidad de \$300.000.-, resultando en consecuencia que el monto total de la indemnización de perjuicios demandado, es la cantidad de \$400.000.-, por lo que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita al Tribunal tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por su Jefe Local, don PEDRO PINO OLIVARES, ya individualizados, por la cantidad de \$400.000.-, y acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

A fojas 19 comparece al Tribunal PEDRO LUIS PINO OLIVARES, ingeniero, con domicilio en calle Coronel Santiago Bueras N° 1400 de Valdivia, quien señala detentar la calidad de Administrador de Administradora de Supermercado Hiper Ltda., con domicilio en calle Bueras N°1400 de Valdivia, expresando respecto a la querella que asumió el cargo a mediados de febrero del año 2012, por lo que no estaba en conocimiento de los hechos que se denuncian, por lo que a partir de la notificación de la querella y demanda están en proceso de obtener información interna en el Supermercado con la finalidad de aclarar lo ocurrido y determinar responsabilidades que pudiera caber al establecimiento.

A fojas 22 LORENA VALENTINA BUSTAMANTE NUÑEZ, en su calidad de Directora Regional y en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS, ambos con domicilio en calle Arauco N° 371 segundo piso de Valdivia, se hace parte de los presentes autos.

A fojas 43 se da inicio al comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de todas las partes del juicio, procediendo la parte querellante y demandante civil a ratificar en todas sus partes las acciones deducidas en esta causa, instando el Tribunal a un avenimiento, el cual no se produce, oponiendo la querellada y demandada excepción dilatoria resuelta a fojas 48.

A fojas 59 comparece al Tribunal PEDRO LUIS PINO OLIVARES, ya individualizado, reiterando lo expresado a fojas 19 de autos.

A fojas 83 se lleva a efecto la continuación del comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de todas las partes del juicio, procediendo la parte querellante y demandante civil a ratificar en todas sus partes las acciones deducidas en esta causa, instando el Tribunal a un avenimiento, el cual no se produce, por lo que la querellada y demandada contesta mediante escrito rolante a fojas 61 las acciones incoadas en su contra expresando respecto de la querella interpuesta por supuesta Infracción de la Ley del Consumidor, solicitando desde ya su rechazo, con expresa condenación en costas, conforme a los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que expone, expresando preliminarmente y con motivo de su defensa, que, si bien es efectivo que el querellante adquirió bienes en el local de la empresa querellada, no lo es, bajo ningún aspecto, el hecho que al volver a su motocicleta estacionada en el subterráneo del establecimiento, haya advertido que le sustrajeron un espejo y el sistema de frenos delantero, ni menos que se plantee que ello ocurrió en el establecimiento de la misma, agregando que el día 15 de Febrero del año 2012, a una hora que el querellante no señala, el actor ingresó al local a realizar unas compras y que al cabo de 15 minutos aproximadamente al regresar a su motocicleta, habría advertido que le sustrajeron un espejo y el sistema delantero de frenos, por lo que el actor, se dirige a conversar con personal de seguridad para exponer su caso, informando él que el único lugar en que pudo haber ocurrido el supuesto robo es en el local, resultando claro, entonces, que no por el hecho de ocurrir la pérdida de piezas y accesorios de su motocicleta, se les culpar de ello, máxime cuando dicha figura pudo haber ocurrido en cualquier lugar, agregando la defensa que los hechos, como se advierte, fueron muy diversos a como lo sostiene el querellante, por lo que, en la especie, la querellada desconoce si él extravió esas piezas de su motocicleta o fue objeto de un delito contra la propiedad en alguno de los lugares en los que circuló el día 15 de febrero del año 2012, además y en cuanto a la supuesta existencia de imágenes de los hechos la defensa expresa desconocer si efectivamente existen así como tampoco sabe quien le habría

manifestado la existencia de éstas, incluso no hay cámaras de seguridad en el sector en que supuestamente se habrían sustraído estas piezas, agregando que el actor sostiene que la querellada y demandada civil, habría transgredido su derecho a un consumo seguro, ya que a pesar de existir guardias de seguridad en el recinto, sufrió la sustracción de las especies, haciendo presente la parte querellada que al respecto cabe tener presente que el Derecho del Consumidor, en el artículo 12 de la Ley, alude a "Las obligaciones del proveedor", el cual señala que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio" y, el artículo 23, que establece que "comete infracción a la 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", punto en el cual el querellante pretende manipular la relación de consumo, incorporando como parte de la misma un supuesto servicio de arrendamiento de estacionamientos, sosteniendo sobre la base de dicha interpretación, la que a juicio de la defensa es muy extensiva, que la denunciada debe responder por la seguridad de su vehículo u otros medios de transporte, como sería en el caso de autos, agregando la parte querellada y demandada que por otra parte se desconoce dónde el señor Berrocal extravió sus accesorios o si éstos fueron sustraídos, por lo que frente a dicho hecho, y en forma intencionada, intenta hacer responsable a la empresa proveedora, sin tener ninguna prueba de que la sustracción se produjo en dicho establecimiento, tal vez, aprovechándose de la regla de riesgo que se impone al proveedor, la que, en todo caso y bajo ninguna circunstancia, tiene una interpretación amplia o extensiva, incluso la acción pretende, entonces, que el proveedor no sólo deba asumir el riesgo de la seguridad en el consumo en su establecimiento, sino que incluso en el estacionamiento, lo que no es posible ya que, por una parte, Supermercado Líder no presta el servicio remunerado de arrendamiento de

estacionamientos y, además, el riesgo de cualquier robo o delito contra la propiedad que afecte a algún vehículo o medio de transporte es del propietario ya que de lo contrario y de establecerse la regla de que sea la empresa querellada quien debe asumirlo, sin duda alguna que debería reevaluar financieramente su actividad, sosteniendo que en base a lo expuesto, que al no existir incumplimiento de parte del proveedor, no es posible perseguir su responsabilidad como se pretende en este caso, además la parte querellada y demandada contraviene la existencia de los hechos en que se fundamenta la Querella, toda vez que el obrar de la misma jamás ha dado origen a la responsabilidad contemplada en la Ley del Consumidor, no siendo efectivos los dichos denunciados, toda vez que no existió negligencia o falta de cuidado alguno, sino que lo contrario, siempre sus esfuerzos han estado dirigidos a brindar a sus clientes la mejor atención, reconociéndolo de tal forma su público, figura que los ha hecho acreedores de la preferencia de la ciudadanía de Valdivia, por lo que en mérito de lo expuesto y consideraciones legales efectuadas, solicita al Tribunal tener por contestada la Querella Infraccional interpuesta en su contra y, haciendo lugar a los fundamentos expuestos, declarar su absoluto rechazo, con expresa condenación en costas, procediendo seguidamente y en el mismo escrito a contestar la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta en autos y en pedir su total rechazo, con costas, en razón de los fundamentos que expone, manifestando en lo que respecta a los hechos que dan origen al proceso, que da por íntegramente reproducidos los argumentos de hecho y derecho contenidos en lo principal de su escrito, los que resultan aplicables en la especie, reiterando con particular relevancia, el hecho de jamás haber incurrido en una eventual negligencia, no siéndoles imputable la situación ocurrida, bajo ninguna circunstancia, todo conforme a las exigencias del Ordenamiento Jurídico, no incurriendo en las infracciones mencionadas, por lo que no es procedente acoger la acción indemnizatoria, ya que la demandada Administradora de Supermercados Hiper Limitada, ha cumplido cabalmente con los protocolos y procedimientos que corresponden, sorprendiéndose por el hecho de que el Demandante alega haber sufrido

perjuicios materiales, lo que no es efectivo, en base a todo lo anteriormente referido, agregando que también la defensa se sorprende de la solicitud de indemnización de daño moral, surgiendo la duda de qué aflicción se trata, LO CUAL DEBERÁ PROBAR SIN DUDA ALGUNA, acreditando si el espejo y el sistema delantero de frenos se sustrajo en el Supermercado, más aún cuando se está en presencia de un Daño Moral, de contenido patrimonial, resultando claramente que el interés de obtener una ganancia ilegítima se advierte en la Demanda, ya que el Daño Moral, cuyo origen se desconoce, se pretende en una suma exagerada de \$400.000. -, surgiendo la duda de señalar, ¿Por qué la Demandada debería responder de supuestos perjuicios producidos, máxime CUANDO NO EXISTE, EN LA ESPECIE, RELACIÓN DE CAUSALIDAD?, precisando la demandada que no debe dejarse de considerar, entonces, que la indemnización de perjuicios, en caso alguno, es una fuente de ganancia, sino que más bien de reparadora de los perjuicios sufridos, así en la materia sublite, además de no existir responsabilidad de la empresa demandada, el monto solicitado es exagerado y carente de todo fundamento que lo sustente, haciéndose por ello necesario que, a la luz de lo anterior, deberá ser el actor quien acredite fehaciente y pormenorizadamente los daños que dice haber sufrido a este respecto, cuantificando en forma efectiva el presunto menoscabo sufrido a causa de la supuesta infracción cometida, a causa de los supuestos actos de la demandada, señalando asimismo que deberá ser el Tribunal quien ponga coto a las pretensiones del Demandante, rechazando la Demanda en todas sus partes, y condenando en costas al actor, por lo que en mérito de lo expuesto, y lo dispuesto por las disposiciones legales citadas, solicita al Tribunal tener por contestada la Demanda de Indemnización de Perjuicios interpuesta en su contra y, haciendo lugar a los fundamentos expuestos, rechazarla en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Seguidamente y en la misma audiencia, las partes proceden a rendir la prueba que consta en autos.

CONSIDERANDO:

En cuanto a objeción de documento:

PRIMERO: Que la parte querellada y demandada objeta en virtud de lo dispuesto en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil aplicable a la especie por mandato del artículo 50 letra b) de la Ley N° 19.496, el documento rolante a fojas 7 consistente en una cotización, ya que este no ha sido ratificado por quien lo emite requiriendo al Tribunal por tal motivo restarle valor al momento de dictar sentencia.

SEGUNDO: Que la parte querellante no responde el traslado conferido.

TERCERO: Que la valoración probatoria a efectuar por el Tribunal debe realizarse conforme a las reglas de la sana crítica, lo que reduce la limitada aplicación supletoria de las normas procesales civiles debiendo ponderarse las acreditaciones presentadas por las partes entre si y con los demás elementos o antecedentes del proceso, por lo que no se hará lugar a la objeción documentaria formulada por la parte denunciada y demandada civil en atención a que ella resulta improcedente.

En lo infraccional:

CUARTO: Que el querellante pone en conocimiento del Tribunal que el día 15 de febrero del año 2012, terceros no identificados habrían violentado y sustraído desde su moto marca United Motors modelo Fastwind 200 Monoshok patente YT 0937-8 estacionada en el aparcadero de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA con domicilio en calle Bueras N° 1400 de esta ciudad, un espejo y el sistema de frenos, cuya calificación criminal no corresponde a este Tribunal determinar.

QUINTO: Que el querellante reclama el amparo de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por la responsabilidad que le cabe a la titular del estacionamiento en el cual dejó su vehículo mientras realizaba compras en la sala de ventas.

SEXTO: Que la defensa solicita el rechazo de la acción infraccional en atención a que el estacionamiento en que ocurre el hecho está al servicio del cliente no cobrándose la permanencia de vehículos allí aparcados independiente del tiempo de estadía.

SEPTIMO: Que la parte querellante no ha acreditado vínculo directo entre su acción de estacionar el vehículo en un lugar público y la empresa propietaria del aparcadero.

OCTAVO: Que en tal sentido la boleta acompañada a fojas 6 reproducida a fojas 34 da cuenta que se efectuaron determinadas adquisiciones de bienes en el local comercial de la querellada, pero en la misma no se indica pago alguno por derechos de estacionamiento.

NOVENO: Que la propia parte querellante en sus libelos de fojas 1 y siguientes 13 y 22 Y siguientes no hace mención alguna a pago especial por derechos de estacionamiento.

DECIMO: Que al ser un lugar privado con acceso público, el estacionamiento en que ocurre el hecho y no haberse efectuado pago alguno de derechos por el uso de las instalaciones, no puede sino llegarse a la conclusión que no existe responsabilidad alguna del titular del mismo en los ilícitos cometidos por terceros en contra de personas que dejen sus vehículos en el lugar.

DECIMO PRIMERO: Que los documentos rolantes a fojas 7, 8, 9, 10, 11, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, Y 66 a 82, todas incluidas, analizadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica no modifican ni alteran lo expresado en los considerando anteriores sobre la forma y circunstancias de ocurrencia del hecho.

DECIMO SEGUNDO: Que conforme lo anterior y no existiendo otros elementos que considerar y ponderadas las pruebas de acuerdo a las reglas de la sana crítica no existe infracción alguna cometida por la querellada o sus dependientes en contra de la parte denunciante y que signifique alteración a lo prevenido en la normativa de la ley 19.496.

En lo civil:

DECIMO TERCERO: Que siendo en la especie la acción civil una cuestión derivada de acción infraccional y rechazada que sea esta no se dará lugar a la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por EDISON CRISTOBAL BERROCAL GARRIDO en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por su Jefe Local, don PEDRO LUIS PINO OLIVARES, todos ya individualizados.

y Vistos además, lo dispuesto en los artículos 1, 50-A, 50-B, 50-C, 50-0 Y 50-G de la Ley 19.946., y Ley 19.287, se declara:

1.- Que conforme lo expresado en el considerando tercero, no se hace lugar a la objeción documentaria opuesta por la parte querellada y demandada.

2.- Que no se hace lugar a la querrela interpuesta por EDISON CRISTOBAL BERROCAL GARRIDO Y LORENA VALENTINA BUSTAMANTE NUÑEZ, en su calidad de Directora Regional y en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por su Jefe Local, don PEDRO LUIS PINO OLIVARES, todos individualizados, por no existir de parte de la querrellada o sus dependientes conducta alguna que la hayan hecho incurrir en una infracción a la Ley 19.496.

3.- Que consecuente con lo anterior no se hace lugar a la demanda deducida por EDISON CRISTOBAL BERROCAL GARRIDO en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA representado por su Jefe Local, don PEDRO LUIS PINO OLIVARES, todos individualizados, por haber presupuesto infraccional que de lugar a la misma.

4.- Que sin perjuicio de lo anterior cada parte pagará sus costas, por no haberse acogido en la presente sentencia las argumentaciones efectuadas por la denunciada y demandada.

Anótese, notifíquese _ archívese oportunamente. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol 2141-12-1.-

Pronunciada por don Pablo Andrés Castro Jara, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza don Domingo Soto Gamé, Secretario Abogado.



CONFORME A SU ORIGINAL
Valdivia 28 DIC. 2012

SECRETARIO

Valdivia, tres mayo de dos mil doce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus considerandos séptimo, octavo, noveno, décimo, décimo primero, décimo segundo y décimo tercero, que se eliminan.

y TENIENDO EN SU LUGAR, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, la relación consumidor - proveedor contemplada en la Ley del Consumidor en el caso de autos, consiste en el hecho público y notorio que de acuerdo a las diversas técnicas de comercialización utilizada por los establecimientos de comercio, ofrecen una variedad de prestaciones a los consumidores, particularmente el estacionamiento y si la denunciada ofrece al público consumidor el acceso gratuito a un estacionamiento en nada altera la relación consumidor - proveedor.

SEGUNDO: Que en las infracciones a la Ley de Consumidor, según procedimiento, la ponderación de la prueba se realiza conforme a las normas de la sana crítica y no a la norma legal o tasada.

TERCERO: Que no existe controversia entre las partes, respecto a que denunciante se estacionó su moto en el supermercado Líder ubicado en calle Bueras de esta ciudad. Respecto a la sustracción de un espejo y el sistema de frenos, cuya ocurrencia la denunciada alega desconocer, se encuentra suficientemente acreditada por los documentos acompañados por el querellante y por el Servicio Nacional del Consumidor de fs. 7 a 10, fojas 24 a 38, fojas 66 a 82 consistentes en copia de reclamo administrativo realizado ante el Sernac, por el consumidor Edison Cristóbal Berrocal Garrido, que da cuenta de los hechos mencionados en la denuncia, su tramitación administrativa y la compraventa realizada; oficio del Ministerio Público de esta ciudad, rolante a fojas 61 y siguientes, donde consta el parte denuncia efectuado ante Carabineros y se despacha por parte del Ministerio Público de esta ciudad, orden de investigar los hechos denunciados, orden rolante a fojas 61. A fs. 72, consta oficio remitido por la Prefectura de Carabineros de Valdivia, respecto a la investigación efectuada respecto a los hechos ocurridos en el Supermercado Líder ubicado en calle Bueras N° 14000 de esta ciudad. Además, rola a fs. 78 set de fotografías obtenidas de la cámara de seguridad solicitada por Carabineros a un empleado del Supermercado Líder,

quien hizo entrega de un CD, con las grabaciones del delito investigado, las de que dan cuenta de la efectividad de los hechos denunciados, de la sustracción por parte de un individuo, de los accesorios de la moto de la víctima.- en el recinto las que, sin embargo, no tienen vista a los estacionamientos.

CUARTO: Que, con los documentos acompañados por el demandante civil a fojas 7 y 35, se ha acreditado los gastos en que ha debido incurrir el demandante para la reparación de su motocicleta, unido a las molestias que ha debido sufrir producto de los diversos trámites que ha realizado para la obtención de responsabilidad por parte del querellado, lo que sin duda le ha acarreado molestias, desgaste psicológico al denunciante los que deben ser resarcidos.-

QUINTO: Que, los hechos anteriormente establecidos, permiten dar por plenamente acreditada la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, toda vez que hubo un incumplimiento al deber de vigilancia y cuidado que pesaba sobre el proveedor, obligación que le cabe por ser accesoria a su prestación principal de venta de bienes y servicios, como lo ha resuelto reiteradamente la Excma. Corte Suprema Camodo ejemplar, en causas rol 5225-2010 y 6721-2011).

SEXTO: Que, sin perjuicio de lo anteriormente señalado, el deber de protección y seguridad del proveedor no tiene el carácter de responsabilidad objetiva, sino subjetiva, por lo que su culpa debe acreditarse. Con todo, pesando sobre el proveedor la obligación de prestar seguridad y de acuerdo a la regla general contenida en el artículo 1698 del Código Civil, era deber del supermercado probar que cumplió el estándar de diligencia debida, obrando para la protección de la motocicleta, como lo habría hecho un hombre medio en las mismas circunstancias.

SÉPTIMO: Que de igual manera se ha acreditado los gastos, daños materiales que afectan al demandante y querellante, unido a su lógico malestar y desgaste psicológico, por lo que atendido lo dispuesto en los artículos 3 letra e), en relación con los artículos 12, 16 letra e) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.469, le asiste el derecho a ser reparado de los daños y perjuicios sufridos.-

OCTAVO: Que el resto de la prueba rendida, se refiere a reclamos administrativos que únicamente reiteran lo señalado por el consumidor o documentos destinados a establecer el valor de las especies sustraídas, por lo que en nada alteran lo resuelto precedentemente.

Por estas consideraciones; citas legales y atendido lo dispuesto en los artículos 3 d); 23, 24 Y 50 a) de la Ley N° 19.496; 14 Y 32 de la Ley N° 18.287; sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se declara que se **REVOCA** la sentencia apelada de cuatro de julio de dos mil doce; escrita de fs. 85 a 91; en la parte que rechazó la querrela y la demanda deducida, y en su lugar, se declara que se **ACOGE** la querrela infraccional deducida a fojas 1 y se condena a la Administradora de Supermercados Hiper Limitada al pago de una multa de veinte Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor. De igual forma se declara que se **ACOGE** la demanda de indemnización de perjuicios deducida a fojas 4 y se condena a la Administradora de Supermercados Hiper Limitada al pago de \$ 98.000 por concepto de daño material y la suma de \$100.000.- por concepto de daño moral; los que deberán pagarse debidamente reajustados hasta que se haga efectivo el pago; con costas.-

Regístrese; notifíquese y devuélvase.

Redacción del Ministro Sr. Patricio Abrego Diamantti

N°Crimen-6-2013.

Pronunciada por la SEGUNDA SALA. por el Ministro Sr. DARÍO I. CAKRETTA NAVEA, Ministro Sr. PATRICIO ABREGO DIAMANTTL Abogado Integrante Sr. JUAN CARLOS VIDAL ETCHEVERRY. Autoriza la Secretaria Sra. ANA MARIA LEON ESPEJO.

REGISTRO DE SENTENCIAS

06 JUN. 2011

REGION DE LOS RÍOS

En Valdivia, tres de mayo de dos mil trece notifiqué por el ESTADO DIARIO la resolución precedente

