

84. 2PS-10

La Florida a once de julio de dos mil trece.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- Que por presentación de fojas 17 y siguientes y declaración indagatoria de fojas 23, **CLAUDIO ANDRES VELASQUEZ MOLINA**, laboratorista dental, cedula nacional de identidad n°12.776.732-7, domiciliado en calle Uva de La Cordillera N° 9129, Jardines De La Viña, La Florida ha interpuesto denuncia en contra de la empresa **HIPERMERCADO TOTTUS**, por haber infringido las normas de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que el día 10 de febrero de 2012 aproximadamente a las 18:30 horas concurrió al establecimiento comercial ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 7310 a realizar compras y estacionó en el subterráneo del supermercado el vehículo marca TOYOTA YARIS SPORT placa patente XR-6019 de propiedad de Roberto Velásquez Contreras y al regresar al estacionamiento aproximadamente a las 19:20 horas, se encuentra al guardia del supermercado tomando los datos de su vehículo, el que presentaba diversos daños vidrio aleta delantera del piloto quebrada, alarma cortada, chapa encendido rota, chapa y cable de capot rota, todo lo que impidió que se lo llevaran unido a la acción del guardia de seguridad.

Agrega que puso la denuncia ante la Policía de Investigaciones y con posterioridad la Fiscalía de La Florida le informa que no ha podido obtener datos de los delincuentes, ante lo cual se dirigió al supermercado para que respondieran por los daños del vehículo, el que tuvo que reparar totalmente a su costo, pero no le fue posible llegar a un acuerdo, por lo que procedió a formular el reclamo ante SERNAC.

2.- Que por la misma presentación de fojas 17 y siguientes y ampliación de fojas 25, el denunciante deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **HIPERMERCADO TOTTUS**, representada para estos efectos por Pedro José Hernández Muñoz, cédula de identidad n° 7.718.725-1, ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N°7310, comuna de La Florida, por infringir la Ley 19.496, Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Mediante dicha acción solicita que la demandada sea condenada a pagarle la suma total de \$1.500.000, todo con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 45 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante VELASQUEZ MOLINA y la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por el Abogado Ricardo Matthews Ramírez y la inasistencia de la parte denunciada y demandada HIPERMERCADO TOTTUS.

La parte de VELASQUEZ MOLINA ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 1 a 16 consistente en: a) copia boleta de compraventa de Supermercado San Francisco Buin S.A.; b) copia carta de reclamo del señor Claudio Velásquez ante Supermercado San Francisco Buin S.A.; c) copia carta de Fiscalía de La Florida de fecha 13/02/2012 por denuncia del señor Claudio Velásquez RUC 1200166648-5; d) copia presupuesto reparación del vehículo marca TOYOTA YARIS SPORT placa patente XR-6019 por la empresa Bruno Fritsch; e) correos electrónicos para el denunciante señor Velásquez Molina; f) carta respuesta de HIPERMERCADO TOTTUS; g) set de 4 fotografías a color y h) fotocopia cédula de identidad del señor Claudio Andrés Velásquez Molina.

La parte del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR se hace parte por escrito según denuncia rolante a fojas 32. Y rinde prueba documental consistente en: a) copia simple formulario de reclamo presentado ante SERNAC por el señor Velásquez Molina, con el número 5924725 de fecha 20/02/2012; b) carta tipo al proveedor denunciado HIPERMERCADO TOTTUS; c) carta respuesta del proveedor denunciado HIPERMERCADO TOTTUS a SERNAC y d) copias de fallos del Juzgado de Policía Local de El Bosque y de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago.

4.- Que a fojas 60 pasan los autos para fallo

6.- Que en relación al fondo de la acción deducida por el querellante y demandante de autos, en cuanto a que existiría por parte de la empresa demandada un actuar negligente al no cumplir con su obligación o deber de seguridad en el consumo, y por ello le serían aplicables las disposiciones relativas a la ley 19.496 sobre "Protección a los Derechos de los Consumidores",

este Sentenciador concluye que la existencia de estacionamientos en el inmueble donde funciona el HIPERMERCADO TOTTUS, ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la Ley de Urbanismo y Construcciones por lo que constituye una mera liberalidad o facilidad que el establecimiento comercial ofrece a sus eventuales clientes, por ser de libre acceso al público.

7.- Que no consta que se guarde registro o se controle de manera alguna el acceso al estacionamiento del HIPERMERCADO TOTTUS tanto de peatones o vehículos, siendo por ello un acto voluntario de quien lo utiliza para su beneficio y comodidad, toda vez que no se cobre un precio o tarifa, y a mayor abundamiento su utilización al no ser privado, y ser de libre acceso permite la circulación de todas las personas que así lo deseen, por lo que los hechos no serían de responsabilidad de este centro comercial.

8.- Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, podría concluirse también que el hecho denunciado que sirve de fundamento a la querella y demanda podría corresponder por su naturaleza a un ilícito penal, cuya investigación y resolución esta fuera del ámbito de la competencia de este Juzgado de Policía Local.

9.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica este Tribunal ha concluido que no existe en el caso en comento un "acto de consumo" en los términos a que se refiere el artículo 1° de la Ley 19.496, ya que por una parte la existencia de estacionamientos gratuitos a disposición del público en general que nace de una obligación legal de habitabilidad y funcionamiento ordenada por Ley y la facultad de usarlos libremente por los usuarios o por cualquier persona sin que medie pago, el solo uso y la sola disponibilidad no implica ni para una parte ni para la otra parte un acto de consumo.

10.- Que en cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios entablada a fojas 17 y siguientes y ampliación de fojas 25, esta deberá ser desestimada en mérito de lo expuesto en los numerandos precedentes, y

Santiago, once de julio de dos mil catorce.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Se reproduce la sentencia en alzada de once de julio de dos mil trece que rola a fojas 94 de estos autos, con excepción de sus considerandos Sexto al Noveno, ambos inclusive, que se eliminan;

Y en su lugar se tiene, además presente:

1º) Que, en esta causa don Javier Ignacio Pérez Marchant, habilitado en derecho, por el Servicio Nacional del Consumidor interpone recurso de apelación solicitando que se enmiende y se condene al máximo de las multas señaladas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas a la empresa Hipermercado Tottus S.A..

2º) Que, no es un hecho controvertido que el día 10 de febrero de 2012, aproximadamente a las 18:30 horas, la víctima, don Claudio Andrés Velásquez Molina, concurrió al establecimiento comercial ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 7310, a realizar compras dejando el vehículo de marca Toyota Yaris Sport, placa patente única XR-6019, de propiedad de Roberto Velásquez Contreras en el estacionamiento subterráneo del lugar. Al regresar, aproximadamente a las 19:20 horas, se encontraba el guardia del recinto tomando los datos del vehículo, el que presentaba daños en el vidrio de la aleta delantera del piloto, alarma cortada, chapa de encendido rota, chapa y cable del capot rotos, lo que impidió que el automóvil pudiera ser retirado del recinto.

3º) Que, como primer orden de ideas, el establecimiento comercial de marca Tottus es de aquellos que se conocen como supermercados; esto es, un inmueble de grandes dimensiones en las cuales se venden a público diversos bienes de consumo masivo, en su gran mayoría bienes consumibles y también bienes durables o no consumibles. Para ello, el supermercadista, cuenta con una serie de implementos o accesorios a los bienes que comercializa, que facilitan la acción de compra del

consumidor, tales como carros de supermercados, góndolas de exhibición, bolsas contenedoras de mercaderías, personal de apoyo al cliente, y también zonas de estacionamiento de vehículos motorizados.

4º) Que, en este modelo de establecimientos comerciales, la implementación de estacionamientos para los usuarios o clientes, sea que por ellos se cobre o no, es parte de la cadena de prestación de servicios accesorios o anexos que el operador necesariamente debe contar, ello con un doble objetivo. Primero, la facilitación de la gestión de compras al cliente, lo que en definitiva permite la prestación de un mejor servicio o la fidelización de una cartera indeterminada de clientes. Segundo, por normativa legal expresa, por cuanto la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción exige la existencia de estacionamientos, razón por la cual la respectiva Dirección de Obras municipal para aprobar la construcción de estos establecimientos, exige el cumplimiento de la norma, esto es la existencia de estacionamientos.

5º) Que, de lo anterior, necesariamente debe entenderse que, en general, el establecimiento comercial denominado supermercado, constituye una universalidad de elementos que lo componen, todos orientados al objeto del mismo que es la venta de bienes al consumidor, realidad que no es ajena al Supermercado Tottus, operado por la demandada.

6º) Que, siguiendo el raciocinio anterior, el estacionamiento del supermercado constituye un servicio anexo o complementario que tiene por finalidad promover y atraer a los consumidores, de manera tal que tanto el acceso y la salida, sea que hayan o no efectuado compras en el establecimiento, sea fácil, fluida y cercana; lo mismo ocurre respecto de los demás bienes o servicios accesorios al principal que se prestan o entregan en su interior y que se condicen con su propuesta o llamado de valor para atraer clientes. Lo anterior, se enmarca precisamente dentro de los términos del artículo 12º de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos del Consumidor, por cuanto establece 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.”.

7º) Que, en razón de lo anterior, la parte demandada tiene la calidad de proveedor y está obligado a prestar un buen servicio. Éste, como la calidad del mismo, debe contarse en todas las etapas o aspectos de la operación del supermercado. Por ello, siendo el estacionamiento una prestación accesoria al objeto principal del supermercado, pero de tal manera anexa e inseparable a él en el formato operado por la demandada, ésta está obligada a respetar los términos de su oferta, incluso dentro del espacio que en el inmueble ha asignado al estacionamiento para clientes.

8º) Que, en tal escenario, el daño que sufrió el vehículo desde el estacionamiento es una deficiencia en el otorgamiento del servicio en su calidad y en la seguridad del mismo, toda vez que el supermercado es responsable de adoptar las medidas de resguardo y seguridad necesarias, no solamente respecto de la compraventa de bienes, sino que respecto de todos aquellos servicios ofrecidos a sus clientes.

9º) Que, en tal sentido, el artículo 23º de la Ley 19.946 de Protección al Consumidor, establece como una infracción del proveedor, el hecho que por negligencia suya, se cause menoscabo al consumidor por fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

10º) Que de ahí, que sea obligación del proveedor actuar con la debida diligencia y cuidado en todos los ámbitos que incluyen su oferta, entre ellos se encuentra incluido el estacionamiento. Por ello, la obligación de la demandada, es prestar un buen y diligente servicio en lo que respecta al estacionamiento y dentro del concepto buen servicio, es dar la debida protección y seguridad a los vehículos de sus usuarios; concepto que necesariamente debe entenderse enmarcado dentro de la esfera del artículo 23º antes citado.

11º) Que, así las cosas, resulta que la falta de prestación de un servicio de calidad y seguridad, en el caso de autos, se ha extendido a la esfera del estacionamiento del supermercado, lugar desde el vehículo del

denunciante fue dañado, incurriendo este en la falta que establece el artículo 23° de la tantas veces citada Ley 19.946.

12°) Que, conforme a lo razonado precedentemente, necesariamente se deberá acoger la denuncia infraccional y dar lugar a la multa que establece el artículo 24 del referido cuerpo legal.

13°) Que, al no haberse apelado la decisión civil, esta Corte no tiene competencia para pronunciarse sobre el particular.

Por esas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1°, 23 y 24 de la ley 19.496, **SE REVOCA**, con costas, la sentencia apelada de fecha once de julio de dos mil trece, a fojas 94 y siguientes, que negó lugar a la denuncia y en su lugar se declara que se acoge, por lo que se condena a Hipermercado Tottus S.A. al pago de una multa de diez Unidades Tributarias Mensuales (10 UTM) como infractor del artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo de quinto día de notificada la parte, el Juez a quo dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro señor Valderrama.

Rol Corte N° 275-2014

Pronunciada por la **Primera Sala** de esta Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Manuel Antonio Valderrama

Rebolledo, e integrada por la ministro señora Dora Mondaca Rosales y por el abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a once de julio de dos mil catorce, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
LA FLORIDA

La Florida,

- 5 AGO 2014

Notifico a Ud. Que en el proceso N° 84.295, se ha dictado con fecha 04/08/2014,
la siguiente resolución:

LA FLORIDA, a uno de agosto de dos mil catorce.

Cúmplase -

SECRETARIO

ACTUARIO: 10- P.MARTINEZ

REGISTRO DE SENTENCIAS

1 8 AGO. 2014

REGION METROPOLITANA

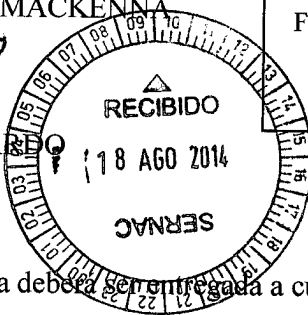
TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
LA FLORIDA
ARGENTINA N°8555 P. 17 V MACKENNA

ROL: 84.295-2012
CERTIFICADA N° :

8267

SEÑOR
MATTHEWS RAMIREZ RICARDO
TEATINOS N°333, PISO 2°
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIO
Resolución Exenta N°
1982, Santiago-12



Conforme Ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier persona adulta (este Domicilio)

CORREOS DE CHILE



NO VALIDO COMO
FRANQUEO

