

**NOTIFICACION Adm. Q.N**

07 NOV. 2013

Maipú, con fecha **b** **XI/11/13**  
Notifico a Ud. que **1/11/13**  
en el proceso Rol. **2ere; G-M-11**, **22.11.13**

Se ha dictado la siguiente resolución él Fs.

MAIPÚ, seis de noviembre de dos mil trece.

Por, ingresado al despacho de la Jueza Titular, Con esta

cha

**CÚMPLASE**  
**VISTOS**. Lo esueto po, la **1/11/13** Corte de Apelaciones de Santiago a fojas 223 y 224 de **Rol: 2956-2012**

REGISTRO DE SENTENCIAS  
18 NOV. 2013  
REGION METROPOLITANA



C.A. de Santiago

~

Santiago, nueve de octubre de dos mil trece.

A fojas 222 y 223: a todo, téng~se presente.

Vistos:

|

Se **confirma** la sentencia (¡lpeladiade diecisiete de enero de dos mil trece, escrita a fojas 182 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°P.local-827-2013.

Pronunciada por la **Primera Sala**, intJgrada por el Ministro señor Carlos Gajardo Galdames, los Ministros (S) señora Ana Cienfuegos Barros y señora Dora Elisabeth Mondaca Rosalbs.

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

En Santiago, nueve de octubre de dos mil trece, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE MAIPÚ

PROCESO ROL N° 2956-2012

M~Üpú, diecisiete de enero de dos mil trece

VISTOS: Que la denuncia particular de fojas 1 y SigUiente, de autos, da cuenta de infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor N° 19.496; hecho ocurrido el día 27 de febrero de 2012 e ingresado a este tribunal con fecha 30 de abril de 2012, en ~ue las partes son:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERNIC, representado judicialmente por JOHANNA SCOTTI BECERRA, Directora Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliados en Calle Teatinos N° 333, piso 2, Comuna de Santiago, quién delega poder a los Abogados RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, MARÍA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, CATALINA CÁRCAMO SUAZO, SILVIA PRADO ~URÁN ya los Habilitados de Derecho ERICK VÁSQUEZ CERDA, RODRIGO SÁNCHEZ CORTÉS, y RODRIGO ANDRES AVELLO AVELLO, de su mismo domicilio.

MILVA ELENA HERNANDEZ VELA RUIZ, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, 37 años de edad, casada, Secretaria, con domicilio en Pasaje Qroninga N° 1854, Barrio Holanda, Comuna de Maipú. Conductora del automóvil PPU YF-4914.

ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HÍPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4, representa legalmente por RODRIGO CRUZ MATTK, cédula nacional de identidad N° 0.978.243-4 Y por MARIA PILAR CABELLO PALMA, cédula nacional de identidad N° 10.281.221-2, domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8301, Comuna de Quilicura. Representada judicialmente por los Abogados JOSÉ JOAQUÍN LÓPEZ VELASCO y MARÍA ALEJANDRA TREMOLINI PEDRERO y por los ~ahabilitados de Derecho JAVIER GONZÁLEZ MORALES GASTON MAZA QUINTEROS, KARINA BENAVIDES IDDALGO y MAURICIO DIAZ SILVA domiciliados en Avenida Apoquindo 3910 piso 13, Comuna de Las Condes.

NANCY DEL CARMEN RETAMAL QUIROZ, Cédula nacional de identidad N° 8.961.007-9, 52 años de edad, casada, Subadministradora de Supermercado Hiper Líder, ubicado en ~éric, O Vespucio N° 1955, Comuna de Maipú, con domicilio en Avenida Holanda N° 2977, Comuna de Nuñoa.

MARGARITA ALEJANDRA GARCIA PARRA, cédula nacional de identidad N° 16.388.435-6, 25 años de edad, soltera, Encargada de Turno de Seguridad de Supermercado Hiper Líder, ubicado en

Américo Vespucio N° 1955, Comuna de Maipú, don doqicilio en Pasaje Cerro San Ramón Norte N° 9538, Villa El Comendador, Comuna de Pudahuel.

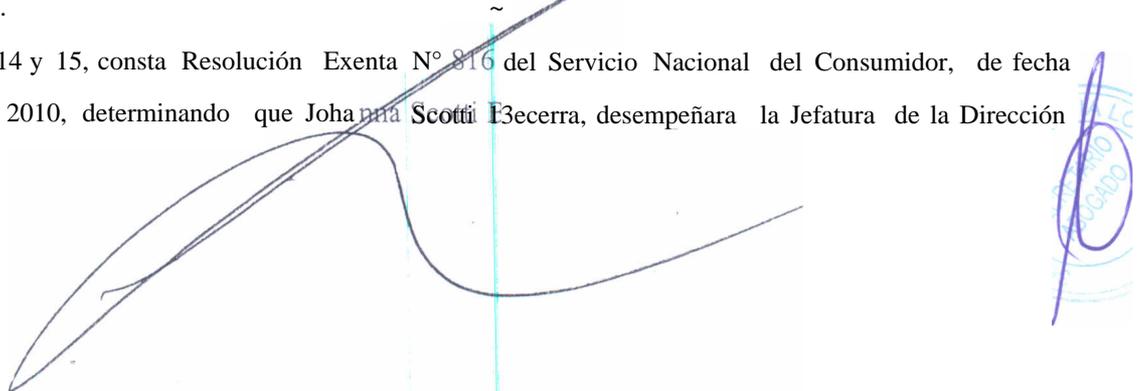
1.- Que consta de fojas 1 a siguientes de autos, denuncio por infracción a la Ley 19.496, interpuesta e.l contra de Administradora de Supermercados Hiper Ltda-r- RUT N° 76.134.941-4, en la que Johanna Scotti Becerra, Abogado, Directora Regional Metropolitana d9,Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, expone: "Este Servicio Nacional del Consumidor ha t0"jado conocimiento, a partir del re:lamo efectuado por doña Milva Elena Hemández Vela Ruiz, que el dí~ 27 de febrero de 2012 dejó su vehículo, marca Chevrolet, modelo Vivant, año 2005, PPU YF-41914, e~ los estacionamientos que la denunciada pone a disposIción de sus clientes, ubicados en Avenida Amérifo Vespucio N° 1955, Comuna de Maipú, con la confianza de que estaría a buen resguardo, con la prefencia de guardias y cámaras de seguridad. Es~ mismo día y luego de hacer compras d\_entro de las depe~dencias de la denunciada, salió desde el interior del Supermercado hacia los estacionamientos, aproxim~damente a las 20:55 horas, según consta en el comprobante de pago que se acompaña en el tercer 9trosí; momento en el cual se da cuenta que el vehículo había sido violentado, encontrándose reventad~s las chapas, la alarma inutilizada y sustraídas desde su interior diversas especies, entre las que se enCOJ!!trabrobotines marca Cat, dos mochilas, un reloj Casio, todo esto avaluado en más de \$500.000 (Quinidntos mil pesos). Posteriormente la consumidora afectada, estampo la correspondiente denuncia ante Car~bineros de Chile de la 25ª Comisaría de Maipú, que se acompaña en el tercer otrosí; número de parte 19~9. El día 28 de febrero presentó un reclamo ante el SERNAC, el que quedó registrado bajo el N° 5937964P según consta en formulario que acompañó en el otrosí y al cual la Empresa dio respuesta, sin embargo es! no fue favorable.

La denunciante acompaña en Tercer Otrosí los document s que se detallan:

- ~opia de formulario Único de Atención de Públi O FUAP, del reclamo N° 5964238.
- Copia del traslado a la denunciada.
- Copia simple de la respuesta del proveeddr denu4ciado.
- Copia simple de boleta N° 11463679 de facha 27 de febrero de 2012.
- Dos fotografías tomadas al exterior del vehícull en el estacionamiento del Supermercado Hiper Líder, donde fueron ocasionados los daños.
- Copia simple de comprobante de denuncia N° 19~9 de fecha 7 de marzo de 2012.
- Copia simple por ambos lados de la cédula de id~tidad de doña Milva Elena Hemández.
- Lista de testigo con individualización de Manuel rilva Ibarra, Héctor Eduardo Romero y
- Copia simple de cotización de reparaclón de cilindros, de puertas del vehículo Vivant PPU YF-4914, emitido por E. KOVACS, de fecha 7 de m~zo de 2012.

En Quinto Otrosí delega poder a los Abogados **RqDRIGO MARTÍNEZ** **MARÍA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, CATALINA CÁ\*,CAMO SUAZO VIA PRADO DURÁN** y a los Habilitados de Derecho **ERICK VÁSQUEZ CE~A y RODRIGO SÁNCHEZ COSTA**, de su mismo domicilio.

2.- Que a fojas 14 y 15, consta Resolución Exenta N° 816 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 23 de agosto de 2010, determinando que Johanna Scotti Becerra, desempeñara la Jefatura de la Dirección

A large, stylized handwritten signature in blue ink is written across the bottom of the page. To the right of the signature, there is a circular official stamp in blue ink, which appears to be from the 'Servicio Nacional del Consumidor'.

Regional y dentro de sus facultades esta la de representar judicialmente al Servicio en las Causas que se promuevan con relación a la Ley 19.496.

3.- Que a fojas 32 y 33 consta, declaración indagatoria de **MILVA ELENA HERNANDEZ VELA RUIZ**, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, quién declara: "Que ratifico la denuncia efectuada por SERNAC y agregó que el día 27 de febrero de 2012 cerca de las 20:30 horas, concurrí al Supermercado Líder, Vespucio con El Descanso, en la Comuna de Maipú, en el automóvil de propiedad de mi hermano Carlos Hernández Vela Ruiz, PPU YIF-4914. Dejé estacionado el auto en lugar habilitado para tal efecto, donde además había guardias de seguridad, justo en el patio en que me estacioné, y el guardia estaba parado al lado de mi auto. Al dejar el auto estacionado dejé el vehículo con el traba volante e ingresé a realizar un cambio de producto, como el producto que iba a cambiar se me quedó al interior del porta maletas tuve que devolverme a buscarlo y cuando volví el guardia seguía parado esta vez frente de mi auto. Al abrir el maletero de mi auto se podía observar lo que había en su interior, que eran los accesorios de una lavadora y una secadora, tenía urnas mágicas que había comprado, un reloj, unos bototos CAT, más todos los útiles de colegio, que eran cosas que había comprado antes de ir al Supermercado. Ingresé nuevamente al Supermercado y no demoré más de 20 minutos en salir, al llegar a mi auto abrí la maleta para guardar el producto que había cambiado (Zapatos de agua) y mi sorpresa fue grande al ver que el maletero estaba vacío, no había ni una sola bolsa de los productos que yo había guardado. Ante mi asombro increpé al guardia que seguía hasta ese minuto en el mismo lugar y le dije si había visto algo de lo ocurrido en relación al robo de mis pertenencias y me dijo que no, lo que encontré insólito pues este guardia siempre estuvo allí, el guardia le pidió que me calmara que había instaladas cámaras de seguridad y no me entregó ningún dato. Que ante la respuesta del guardia me fui al Servicio de Atención al Cliente y pedí hablar con la Subadministradora del local señora Nancy Retamal, quién me salió a atender al igual que me atendió la Jefa de Seguridad del Supermercado Margarita García y fuimos todos a ver el auto. Al ver mi auto estas personas me dijeron que no se podían hacer responsables que debía seguir un conducto regular, que consistía en llenar un formulario, el que sí llené y llamaron a Carabineros los que tomaron la denuncia asignándome el N° de folio 1909 de la 25ª Comisaría de Maipú. Que pedí que se me exhibieran las cámaras de seguridad y me dijeron que no podían, que eran la evidencia que ellos presentaban ante Tribunales. Que luego de no obtener respuesta ni solución por parte del Supermercado hice el reclamo ante SERNAC, donde me pidió copia del reclamo que había hecho en el Supermercado y al pedir este documento se me negó haciendo presente que era un documento interno. Que todo lo que este robo me hizo perder fue aproximadamente \$500.000, además de sentirme vulnerada como consumidora y humillada hasta decir basta porque nunca obtuve una respuesta".

4.- Que a fojas 35 consta, notificación por receptor adjunta a Administradora de Supermercados Hiper Ltda...RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, de denuncia infraccional en su contra., a través de Daniela Leal Alarcón, cédula de identidad N° 15.687.856-1.

5.- Que a fojas 36 y 37 consta, Mandato Judicial de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, a Lagos Velasco, José Joaquín y otros.

6.- Que a fojas 38 consta, asume Patrocinio y Poder del Abogado José Joaquín Lagos Velasco y confiere poder a la Abogada María Alejandra Tremolini Poder la Habilitada de Derecho Javiera González



Morales. Acompaña copia de su personería para obrar en nombre y representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUTN° 76.134.9411-4.

7.- Que a fojas 41 consta, descargos sobre denuncia infraccional del Abogado José Joaquín Lagos Yelasco, en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda.. RUT N° 76.134.941-4, quién señala: "1.- Respecto a los hechos denunciados podemos afirmar que no nos consta que el denunciante haya estacionado el vehículo en el estacionamiento de nuestro establecimiento y de ser ello efectivo, que haya su vehículo haya sido sustraído por terceros antisociales. 2.- Asimismo podemos señalar que Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, cuenta con un estacionamiento de libre acceso público, por cuyo uso no se cobra precio o tarifa alguna. En razón de ello, carecemos de la calidad de proveedor conforme las normas de la Ley 19.496.3.- Nuestro estacionamiento no es un recinto cerrado con controles o vigilancia por su entrada y salida. En él, nuestro Supermercado cuenta con algunos guardias destinados a labores de orientación, prevención de riesgos, orden y vigilancia. 4.- Por tratarse de un recinto abierto al público por el que no sólo transitan personas y vehículos de clientes del Supermercado, sino que también proveedores y público en general, nos resulta absolutamente imposible mantener una férrea vigilancia del lugar. 5.- Entonces no podemos garantizar la absoluta seguridad de los vehículos estacionados allí, frente a posibles robos o daños ocasionados por choques golpes u otros y 6.- De acuerdo a la Constitución Política de la República de Chile, de acuerdo al Capítulo XI, la función de seguridad interna y externa de la sociedad corresponde a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de orden y seguridad Por lo anterior y de acuerdo a las normas generales, debemos señalar las fallas a la seguridad pública, estas son responsabilidad estatal".

8.- Que de fojas 43 a 46 consta, Oficio N° 2757 de la 15ª Comisaría de Maipú, de fecha 27 de junio de 2012, adjuntando copia de parte policial N° 1909, de fecha 28 de febrero de 2011.

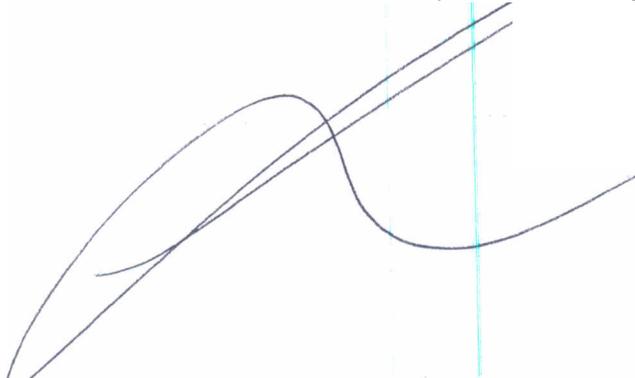
9.- Que a fojas 50 y 51 consta, formula descargos de la Abogada María Alejandra Tremolini Pedrero, en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, quién reafirma los descargos presentados por el abogado José Joaquín Lagos Yelasco, en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, a fojas 41, agregando en una de sus partes: "Dado que mi representada no cobra tarifa alguna por los estacionamientos no tiene la calidad de proveedor, que la propia Ley N° 19.496 define como "La persona natural o Jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente desarrolle actividades de prestación de servicios a consumidores por las que se cobre precio o tarifa". En tal sentido no ha actuado con negligencia en la prestación de un servicio por fallas en la seguridad del mismo". "...Esta parte no presta servicios de estacionamiento, sino que cumple con un requerimiento legal que lo obliga a tenerlos.

10.- Que a fojas 52 consta, Delega Poder del Abogado José Joaquín Lagos Velasco en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, al Habilitado de Derecho Gastón Maza Quinteros de su mismo domicilio.-

11.- Que a fojas 53 consta, declaración indagatoria de NANCY DEL CARMEN RETA MALQUIROZ, cédula nacional de identidad N° 8.961.007-9, quién declara: "Que el día de los hechos me desempeñaba como Subadministradora del Supermercado Hiper Líder, ubicado en Avenida Vespucio N°1955 y se me acercó una señora a decirme que le habían sustraído el interior de su vehículo, señalando que lo que le habían robado eran útiles escolares. Que veía el Mall, esto fue después de las 20:00 horas.

Ante tal situación y luego de escuchar su relato lo que hice fue brindarle mi ayuda en el sentido de llamar a Carabineros para que ella, la señora afectada dejara Constancia por los hechos ocurridos. Carabineros llegó al lugar cerca de la hora después de que se les llama, fuimos nosotros como Supermercado quienes llamamos a Carabineros .... Que la señora llenó un formulario con el que nosotros contamos para efectos de si alguna parte sufre daños y este formulario se envía a la Central. "Que el Supermercado cuenta con un estacionamiento que no es cerrado, pero si cuenta con unos portes de ingreso y salida por cuanto esta ubicado en Avenida América Vespucio; es un estacionamiento público. En el estacionamiento del Supermercado hay guardias de seguridad que realizan rondas por el sector y se cuenta también con cámaras de seguridad. Que el único servicio que se presta en un caso como este es que se llama a Carabineros y se acompaña al cliente hasta que estos lleguen".

12.- Que a fojas 54 consta, declaración indagatoria de **MARGARITA ALEJANDRA GARCIA PARRA**, cédula nacional de identidad N° 16.388.435-6, quién declara: "Que el día de los hechos materia de autos me desempeñaba como encargada de turno de seguridad en el Supermercado Hiper Líder, ubicado en América Vespucio N° 1955 de la Comuna de Maipú y recibí un llamado radial de uno de los guardias del supermercado y me señala que a una cliente le abrieron el auto, por lo que me acerco al Servicio al Cliente en donde estaba la señora afectada, hablé con ella y me dijo que le habían robado unos útiles escolares desde el interior del auto, por lo que me dirigí en conjunto con ella hasta el estacionamiento a ver el auto y pude constatar que la chapa de la maleta del auto efectivamente estaba rota, pero no tenía señales de haber sido violentada, ya que al menos hubiese quedado algún resto de pintura que así lo demostrara. Al ver la chapa dañada nuevamente volvimos al Servicio al Cliente para que la cliente afectada llenara un formulario de daños, en donde especificó los daños que mantenía y además dejó sus datos personales, luego de eso nosotros como Supermercado llamamos a Carabineros y acompañamos a la cliente hasta que estos llegaran. Que se le consultó al guardia de turno por los hechos que denunciaba la cliente y el guardia señaló que no había visto ni oído nada, pues ni siquiera sonó la alarma de algún vehículo, que pudiera advertir lo ocurrido. Que por lo general en los estacionamientos trabajan de 2 a 3 guardias que tienen en total 4 sectores, que deben tener aproximadamente un espacio para permitir el estacionamiento de 100 vehículos, pero hago presente que es un aproximado. Que los guardias que trabajan en el sector de estacionamiento trabajan además orientando al público. Los guardias que trabajan en el supermercado son de una empresa externa SYC y los guardias por lo general son siempre los mismos, ya que la empresa a veces los va rotando, pero permanecen desde 6 meses hasta un año en el mismo lugar. Que en relación a las cámaras de seguridad con que cuenta el Supermercado están son revisadas cuando se denuncia alguna situación como esta, tal como se hizo el día de los hechos denunciados en autos, sin poder observar ese día nada anormal. Que debo señalar a SS que nosotros como Jefa de Turno de Seguridad o la propia Subadministradora, pusimos en conocimiento del protocolo a seguir a la cliente, indicándole que lo que nosotros hacemos es primero llamar a Carabineros para que ella haga sus constancias, luego se llena por parte de la cliente el formulario de daños, que es enviado a la central a la oficina de Walmart Chile y ellos como central ponen en conocimiento a la parte legal del supermercado, luego de esto ni la Subadministradora ni yo tenemos participación en lo que ocurra".



13.- Que a fojas 57 consta, Delega Poder ne Rodrigo Martíne Alarcón, Abogado por el Servicio Nacional del Consumidor al Habilitado de Derecho Rodrigo Andrés A ello Avello, cédula nacional dddentidad N° 16.867.81] -8, de su mismo domicilio.

14.- Que a fojas 58 consta lista de dos testigos, presentad, por Rodrigo Avello Avello, Habilitado de Derecho en representación del Servicio Nacional del Consum~dor.

15.- Que de fojas 77 a 80 consta, denuncia por infrac4ión a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de peljuicios por un monto de \$3.000.000, as intereses, reajustes y costas, presentada por Milva Elena Hemández Vela-Ruiz, cédula nacional de id ntidad N° 13.029.675-0 "En contra de Hiper Líder, representada por el o la Administradora del local o jefe de oficina, Elena Faúndez Covarrubias, todos con domicilio en Avenida Américo Vespucio Norte NP 1955, Comuna de Maipú". En SEGUNDO OTROSI, ácompaña en parte de prueba lo.s documentos que se detallan, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Prodedimiento Civil, según corresponda:

-Fotografías del estacionamiento y del servicio de guardias ep estos, a fojas 75 y 76.

-Copia boletas de los objetos robados a fojas 71, 72 y 73.

-Copia arreglo de auto (Chapas) a fojas 74. [

-Copia de papel entregado por la Administradora con los cotreos de la Gerente y Administradora para dar documento solicitado, a fojas 66.

-Copia de reclamo realizado en el SERNAC, Carabineros y <lerente Hiper Líder

16.- Que a fojas 82 consta, delega poder del Abogado José Joaquín Lagos Velasco en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUr N° 76~134.94i-4, a la Habilitada de Derecho Karina Benavides Hidalgo de su mismo domicilio.

17.- Que a fojas 84 consta, notificación por receptoi' ad-hoc al representante legal de Hiper Líder, de denuncia infraccional y demanda civil de indemnización d~ perjuicios en su contra, a h'avés de Claudia Fuenzalida Álvarez, cédula nacional de identidad N° 12.275,302-6, Subadministradora del Supermercado, ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 1955, Comuna de Maipú.

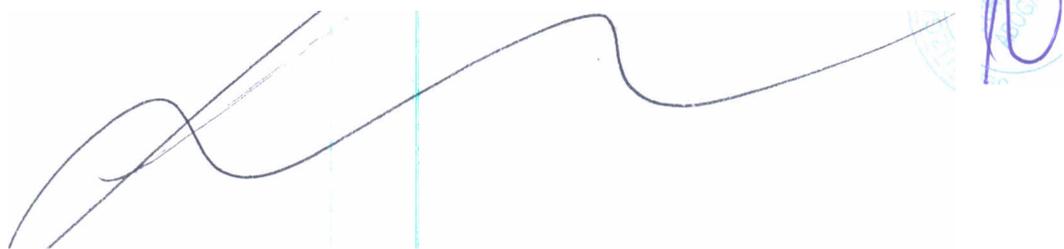
18.- Que a fojas 85 consta, Recurso de Reposición presenta~o por la Abogado Maria Alejandra Tremolini Pedrero en representación de Administradora de Superm~rcados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, solicitando dejar sin efecto resolución que decreta la exhibio{ón de un video del cual no cuenta, por cuanto el sistema con que cuenta el local, es contar con un sistema. que mantiene una vigencia de un mes y una vez transcurrido, se reutiliza yen el caso de autos "Han tran~currido seis meses de los hecho§" ..

19.- Que a fojas 86 consta, delega poder del Abogado Jos~ Joaquín Lagos Velasco en representación de Adminish"adora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, al Habilitado de Derecho Mauricio Díaz Silva, de su mismo domicilio.

20.- Que de fojas 89 a 92 consta, Contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, de la Abogada Maria Alejandra Tremolina Pedrero, en representación de ~dministradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, solicitando su total rechazo, con exptesa condenación en costas.

21.- Que a fojas 93 consta lista de dos testigos presentada por el Habilitado de Derecho Rodrigo Avello Avello en representación del Servicio Nacional del Consun}idor SERNAC.

22.- Que de fojas 124 a 128 consta, celebraci,?n de ajuudienc\u de coniparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes de **SERVICIO N~CIONAL DEL CONSUMIDOR SERNAC,**



A large, stylized handwritten signature in blue ink is written across the bottom of the page. To the right of the signature, there is a circular official stamp of the Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, also in blue ink. The stamp contains the text 'SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERNAC' and a central emblem.

representado en audiencia por el Habilitado de Derecho Rodrigo Avello Avello; MIL VA HERNANDEZ VELA RUIZ, cédula nacional de identidad N° 13.029.~75-0 y ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS mPER LIDER LTDA. RUT N° 76.1341~941-4, representada en audiencia por el Habilitado de Derecho Mauricio Díaz Silva; y de los testigos de 1~parte denunciante, Manuel Silva Ibarra y Gino Ossa Hernández. Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce. La parte del Servicio Nacional del Consumidor ratifica denuncia interpuesta en auto\$ que consta de fojas 1 a 13, solicitando que se condene al proveedor al monto máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496 con ejemplar condena en costas. La parte de Milva Hernández Vela RuiZ, ratifica denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en todas sus partes, la que consta de fojas 77 a 80, solicitando se acceda a lo solicitado y que se condene en costas. La parte de Administradora de Supermercados Hiper Líder Ltda ... ratifica los descargos formulados a denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 87 a 92, solicitando condena en costas. Prueba documental: La parte del Servicio Nacional del Consumidor reitera documentos que rolan de fojas 14 a 26 de autos y acompaña un set de sentencias condenatorias, que versan sobre los mismos hechos denunciados en autos. Documentos que se acompañan con citación. La parte de Milva Hernández Vela Ruiz, ratifica documentos agregados de fojas 60 a 76, Y acompaña boleta original de compra realizada el día de los hechos a fojas 103; todos con citación. La parte de Administradora de Supermercados Hiper Líder Ltda ... acompaña tres sentencias absolutorias. Prueba testimonial: Comparece por la denunciante Manuel Alejandro Silva Ibarra, cédula nacional de identidad N° 14.255.466-6, quién legalmente juramentado expone:

"Que el día 27 de febrero yo estaba fuera en el patio, en el estabonamiento del Líder de Vespucio Norte entre 9:30 a 10:00 de la mañana .... , yo no vi cuando robaron, el hecho mismo no, pero solo vi que las chapas estaban rotas. No vi que especies se habían robado, sólo me enteré por los dichos de los afectados porque me puse a conversar con ellos y me dijeron que les hablan robado un reloj y unos útiles escolares porque los niños en habían a clases y un par de zapatos ... "

Comparece Gino Alexis Ossa Hernández, cédula nacional de identidad N° 14.255.458-5, quién legalmente juramentado expone:

Preguntas de tacha:

-Para que diga el testigo que relación tiene con la parte denunciante y demandante.

Es mi señora.

La parte de Administradora de Supermercados Hiper Líder Ltda ... formula la tacha indicada en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que el testigo es el cónyuge de la parte denunciante.

Traslado

La parte del Servicio Nacional del Consumidor, se opone a la tacha formulada por la contraparte en atención a los fundamentos que se detallan:

1° La declaración del Sr. Ossa fue solicitada por el Servicio Nacional del Consumidor y este Organismo no tiene ningún vínculo de parentesco con el testigo.

2° El procedimiento ante los Juzgados de Justicia Local, las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Civil se aplican de manera análoga, esto quiere decir que se aplicaran en la medida que la naturaleza del proceso sea concordante y

3° De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18287, los Juzgados de Policía Local apreciarán la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica, y observando procedimientos que se ajustan a esta regla la tacha de testigos no es aplicable por ejemplo en el procedimiento de familia o procedimiento laboral.

El Tribunal atendido lo dispuesto en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil y en virtud de lo preceptuado en el artículo 14 de la Ley 18.287 resuelve Ha lugar a la tacha, interpuesta por la denunciada y demandada en autos. Conforme lo resuelto no se permite la declaración del testigo.

Peticiones concretas: La parte del Servicio Nacional del Consumidor solicita se oficie al Ministerio Público para efectos que remita la carpeta de investigación del parte policial N° 1909, de la denuncia interpuesta en la 25ª Comisaría de Carabineros de Maipú y se oficie a Hiper Líder a fin de que remita copia de formulario de reclamo efectuado por la demandante en autos.

23.- Que de fojas 129 a 133 consta, Recurso de reposición presentado por el Habilitado de Derecho Rodrigo Andrés Avello Avello, en representación del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, en contra de la resolución que acogió la tacha formulada en contra del testigo Gino Alexis Ossa Hernández, en audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 124 a 128.

24.- Que a fojas 134 consta, resolución del Tribunal de N° 9 ha lugar al recurso de reposición presentado por el Servicio Nacional del Consumidor de fojas 129 a 133.

25.- Que de fojas 135 a 156 consta, Oficio N° 11028/12 de la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente, remitiendo compulsas solicitadas.

26.- Que a fojas 160 consta, escrito del Abogado José Joaquín Lagos Velasco, en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 16.134.941-4, señalando "La imposibilidad de exhibir videos de seguridad del día de los hechos denunciados en autos, toda vez que el sistema con que cuenta el local mantiene una vigencia de un mes, transcurrido el cual se borra el video para ser reutilizado. En este caso particular transcurrió más de un mes desde que se solicitó la exhibición del video y por lo tanto no contamos con la grabación que se solicita".

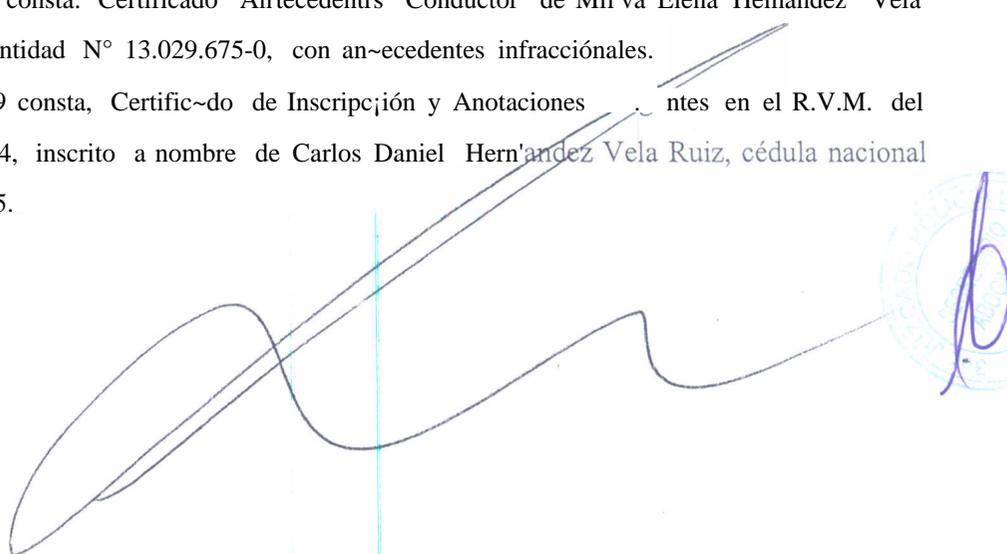
27.- Que de fojas 161 a 168 consta Téngase Presenta del Habilitado de Derecho Rodrigo Avello Avello en representación del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC.

28.- Que de fojas 170 a 172 consta, escrito del Abogado José Joaquín Lagos Velasco en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 16.134.941-4, adjuntando fotocopia de formulario de reclamo dejado con ocasión de robo de especies en el vehículo PPU YF-4914 e instructivo sobre procedimiento para reclamos por robos de especies en vehículo dentro del supermercado o centros comerciales.

29.- Que a fojas 174 consta, que al no existir diligencias pendientes, el tribunal ordena que pasen los autos para fallo.

30.- Que a fojas 175 y 176 consta. Certificado Antecedentes Conductor de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, con antecedentes infraccionales.

31.- Que a fojas 178 y 179 consta, Certificado de Inscripción y Anotaciones antes en el R.V.M. del station wagon PPU YF-4914, inscrito a nombre de Carlos Daniel Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 11.972.771-5.

A large, stylized handwritten signature in blue ink is written across the bottom of the page. To the right of the signature, there is a circular official stamp in blue ink, which is partially obscured by the signature. The stamp contains text that is difficult to read but appears to be an official seal or stamp of the court.

y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que los hechos consignados en el N° 1 de la parte expositiva, no son controvertidos por lo que se establecen, atendido que la parte denunciante y demandante de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, prueba haber efectuado compra en Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, sucursal Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, Comuna de Maipú, el día 27 de febrero de 2012 a las 20:55 horas, según da cuenta original de boleta de venta a nombre de la denunciante y demandante a fojas 103 de autos, constituyendo esta un medio de prueba suficiente para establecer la relación proveedor consumidor de acuerdo a lo prescrito en el artículo 1°, números 1 y 2 de la Ley 19.496.

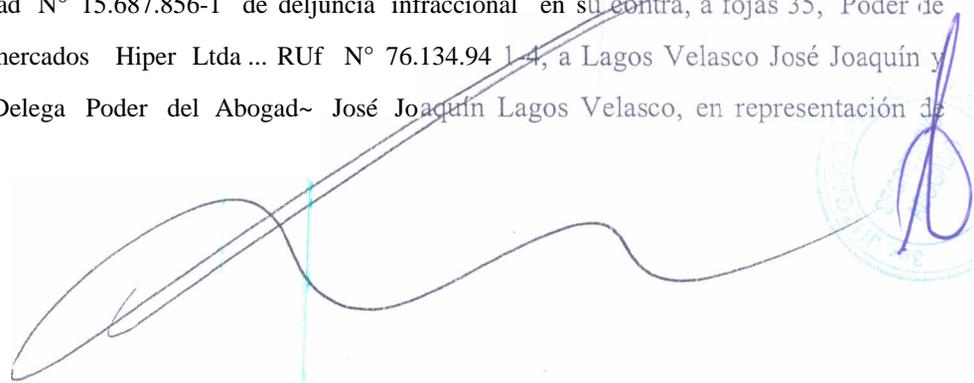
SEGUNDO: Que los hechos controvertidos consisten en determinar:

1° Hecho controvertido: Si el automóvil, marca Chevrolet PPU YF-4914, fue estacionado por la parte de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, en las dependencias del estacionamiento del Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, Comuna de Maipú el día 27 de febrero de 2012 entre las 20:30 horas y las 20:55 horas aproximadamente, tiempo en que la parte denunciante y demandante de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, efectuaba acto de consumo al interior del Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4.

2° Hecho controvertido: Si la relación proveedor consumidor que existe entre la parte denunciante y el Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, abarca también como servicio inherente, el servicio de estacionamiento que presta la propietaria del Supermercado; Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4.

3° Hecho controvertido: De existir relación proveedor consumidor respecto del servicio de estacionamiento según el segundo hecho controvertido, es necesario determinar si la propietaria del Supermercado; Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, resguarda el derecho a la seguridad al momento que la parte denunciante efectúa acto de consumo de bienes y servicios al interior del local comercial, que de no ser así, hace responsable a la parte denunciada del perjuicio ocasionado a la parte denunciante.

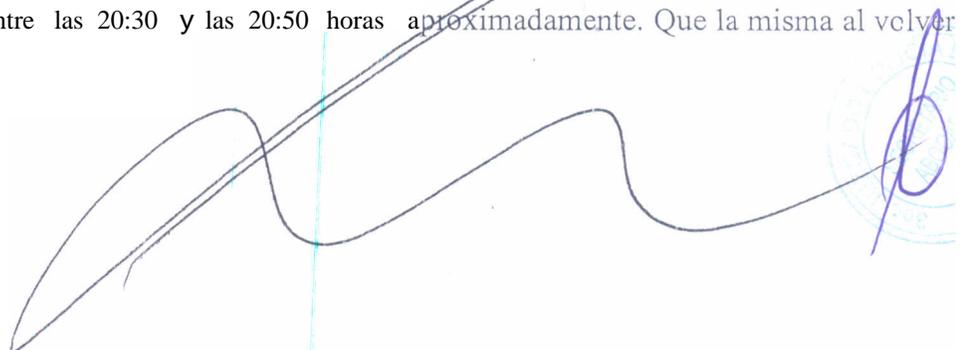
TERCERO: Que atendido el mérito de autos, la denuncia por infracción a la Ley 19.946 del Servicio Nacional del Consumidor representada judicialmente por la Abogada, Directora Regional Metropolitana de Santiago, Johanna Scotti Becerra de fojas 1 a 13, certificado Antecedentes Conductor de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0 a fojas 27 y 28, declaración indagatoria de la parte de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0 de fojas 32 a 34, notificación por receptor ad-hoc al Representante Legal de la denunciada; Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, a través de Dña. Leal Alarcón, cédula nacional de identidad N° 15.687.856-1 de denuncia infraccional en su contra, a fojas 35, Poder de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, a Lagos Velasco José Joaquín y otro de fojas 36 y 37, Delega Poder del Abogado José Joaquín Lagos Velasco, en representación de



Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, a la Abogada -María Alejandra Tremolini Pedrero y a la Habilitada de Derecho Javiera donzález Morales a fojas 38, Escrito del Abogado José Joaquín Lagos Velasco a fojas 41 y 41-vuelta, EN) LO PRINCIPAL: presta declaración; OTROS!: Acompaña personería, Oficio N° 2757 de la 2Y Comisama de Maipú, adjuntando copia del parte N° 1909 "De robo de accesorios de vehículos o especies interior vehículos", de fecha 28 de febrero de 2012 en que identifica como denunciante a Milva Elena Hemández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0 de fojas 43 a 46, Formula descargos de fojas 50 a 51 y 51 vuelta, de Maria Alejandra Tremolini Pedrero, Abogada en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ..RUT N° 76.134.941-4, Delega Poder de José Joaquín Lagos Velasco, Abogado en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda... RUT N° 76.134.941-4 al Habilitado de Derecho Gastón Maza Quinteros, a fojas 52, declaración indagatoria de Nancy del Carmen Retamal Quiroz, cédula nacional de identidad N° 8.961.007-9 a fojas 53, declaración indagatoria de Margarita Alejandra García Parra, cédula nacional de identidad N° 16.388.435-6 de fojas 54 a 56, Delega Poder de Rodrigo Martínez Alarcón, Abogado en representación del Servicio Nacional del Consumidor al Habilitado de Derecho Rodrigo Andrés Avello Avello a fojas 57, Acompaña lista de dos testigos de Rodrigo Avello Avello, Habilitado de Derecho en representación del Servicio Nacional del Consumidor, a fojas 58, Escrito de Milva Elena Hemández Vela Ruiz, EN LO PRINCIPAL: Denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de Hiper Líder, con domicilio en Avenida Arnélico Vespucio Norte N° 1955, Comuna de Maipú; EN EL PRIMER OTROSI: Demanda civil de indemnización de perjuicios; EN EL SEGUNDO OTROSI: Acompaña documentos: EN EL TERCER OTROSI: Téngase presente, de fojas 77 a 80, Delega Poder de José Joaquín Lagos Velasco, Abogado en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda .. RUT N° 76.134.941-4, a la Habilitada de Derecho Karina Benavides Hidalgo a fojas 82, Notificación por receptor ad-hoc al representante legal de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N°: 76.134.941-4, de denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, ~través de Claudia Fuenzalida Álvarez, cédula nacional de identidad N° 12.275.302-6, a fojas 84, Recurso de Reposición de la Abogado Maria Alejandra Tremolini Pedrero en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, a fojas 85, Delega poder de José Joaquín Lagos Velasco, Abogado en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, al Habilitado en Derecho Mauribo Díaz Silva a fojas 86, Formula Descargos de la Abogado Maria Alejandra Tremolini Pedrero en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, de fojas 87 y 88, Contesta Demanda de la Abogado Maria Alejandra Tremolini Pedrero en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda... RUT N° 76.134.941-4, de fojas 89 a 92, Lista de dos testigos presentados por Rodrigo Avello Avello Habilitado de Derecho en representación del Servicio Nacional del Consumidor, a fojas 93, Original de boleta N° 11463679 de fecha 27 de febrero de 2012 de hora: 2b:38, de Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, sucursal Av. Américo Vespucio Norte 1955, Comuna de Maipú, a nombre de Milva Hemández Vela Ruiz a fojas 103, celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 124 a 128, con la asistencia de la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERNAC**, representado en audiencia por el Habilitado de Derecho Rodrigo Avello Avello, de la parte denunciante y demandante de **MILVA ELENA HERNANDEZ**

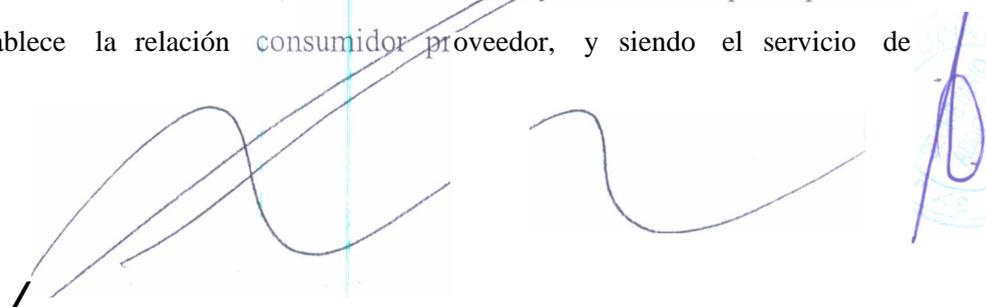
VELA RUIZ, cédula nacional de identidad N° 13.029.675~O, de la parte denunciada y demandada de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER I.;TDA. RUT N° 76.134.941-4, representada en audiencia por el Habilitado de Derecho Mauricio Díaz Silva, y con la asistencia de los testigos por la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor S.IERNAC, Manuel Silva Ibarra'Y Gino Ossa Hernández; Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. En relación a los testigos presentados por la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, el Tribunal acogió tacha interpuesta por la parte denunciada y demandada en contra del Testigo Ginb Alexis Ossa Hemández y con respecto al testimonio rendido por Mauricio Díaz Silva, esta sentenciadora no le dará valor de prueba por carecer de veracidad, Recurso de Reposición del Habilitado de Derecho Rodrigo Andrés Avello Avello, en representación del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, de fojas 129 a 133, Compulsas remitidas por la FiscaUa Regional Metropolitana Occidente de fojas 135 a 156, Téngase Presente del Abogado José Joaquín Lagos Velasco en representación de Administra~ora de Supenmercados Hiper Ltda.. RUT N° 76.134.941-4 a fojas 160, Téngase Presente del Habili~ado de Derecho Rodrigo Avello Avello en representación del Servicio Nacional del Consumidor SEI)NAC de fojas 161 a 168, Escrito del Abogado José Joaquín Lagos Velasco en representación de Administradora de Supenmercados Hiper Ltda.. RUT N° 76.134.941-4, acompañando copia simple del protocolo oon que se actúa en caso de robo de especies al interior del Supermercado y copia simple del libro de reclamos del día 27 de febrero de 2012, específicamente en relación con la constancia consignada por Milva Elena Hernández Vela Ruiz, de fojas 170 a 172, Certificado de Inscripción y Anotaciones Vlgentes en el R.V.M. del station wagon, marca Chevrolet PPU YF-4914, inscrito a nombre de Carlos Daniel Hemández Vela-Ruiz, cédula nacional de identidad W 11.972.771-5 de fojas 178 y 179, Y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se resuelve:

**1.- Que respecto al primer hecho controvertido,** esto es si el automóvil, marca Chevrolet PPU YF-491~, fue estacionado por la parte de Milva El~na Hemández Vela Ruiz, cédula nacional dl~ identidad N° 13.029.675-0, en las dependencias del estacionamiento del Supenmercado de Administradora de Supermercados Hiper Ltda .. RUT N° 76.134.941-4, ubicado en Avenida Américo Vespucio NOLie N° 1955, Comuna de Mailpú el día 27 de febrero de 2012 entre las 20:30 horas y las 20:55 horas aproximadamente, tiempo en que la parte denunciante y demandante (le Milva Elena Hemández Vela Ruiz, cédula nacionaJ de identidad N° 13.029.675-0, efectuaba acto de consumo al interior del Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Ltd8.... RUT N° 76.134.941-4: Que se encuentra suficien~ntemente probado en autos la efectividad del hecho, esto es, que efectivamente el station wag(!)l PPU YF-4914 se encontraba estacionado en dependencias destinadas a estacionamientos del Supelmercado Hiper Líder, ubicado en Avenida Américo Vespucio None N° 1955, Comuna de Maipú; de propiedad de Administradora de Supermercados Hiper Ltda .. RUT N° 76.134.941-4, el que fue estacionado e ~gar pOI la denunciante y demandante Milva Elena Hernán~ez Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0 el día 27 de febrero de 2011, mieJJ;tras efectuaba un cambio de producto al interior del Local Comercial, entre las 20:30 y las 20:50 horas aproximadamente. Que la misma al volver



al estacionamiento se da cuenta que ha sido víctima de robo de especies al interior del vehículo PPU YF-4914 estacionado por ella en el lugar, acudiendo de inmediato al Servicio de Atención al Cliente solicitando hablar con la Subadministradora del local comercial, señora Nancy del Carmen Retamal Quiroz, cédula nacional de identidad N° 8.961.007-9 y con la Encargada de turno de Seguridad del Supermercado Margarita Alejandra García Parra, cédula nacional de identidad N° 16.388.435-6, quienes la acompañaron al estacionamiento a ver el auto y le informan sobre el protocolo a seguir; llenando la parte denunciante y demandante un formulario tipo, y quienes además llamaron a Carabineros de la 25ª Comisaría de Maipú, los que adoptaron procedimiento de rigor, hechos que se encuentran reconocidos por la Subadministradora del Supermercado Nancy del Carmen Retamal Quiroz, cédula nacional de identidad N° 8.961.007-9 a fojas 53, por la Encargada de Turno de Seguridad del Supermercado Margarita Alejandra García Parra, cédula nacional de identidad N° 16.388.435-6 a fojas 54 y 55 y que dan cuenta los formularios de Carabineros de Chile de fojas 150 a 153 de autos que acompañan denuncia N° 1909, por "Robo de accesorios de vehículos o especies interior vehículos"; interpuesta por la parte denunciante ante la 25ª Comisaría de Maipú, consistentes en Acta de Declaración Voluntaria de la Víctima, de fecha 27 de febrero de 2012 a las 21:55 horas en Avenida Américo Vespucio N° 1955, Comuna de Maipú, Reconocimiento de especies, Declaración Jurada bajo apercibimiento del Art. 210 del Código Penal de preexistencia y dominio/avalúo y devolución de especies, de fecha 27 de febrero de 2012 a las 21:55 horas en Avenida Américo Vespucio N° 1955, Comuna de Maipú, y Acta de Fuerza en las Cosas, de fecha 27 de febrero 2012 a las 22:00 horas en Estacionamientos Supermercado Líder.

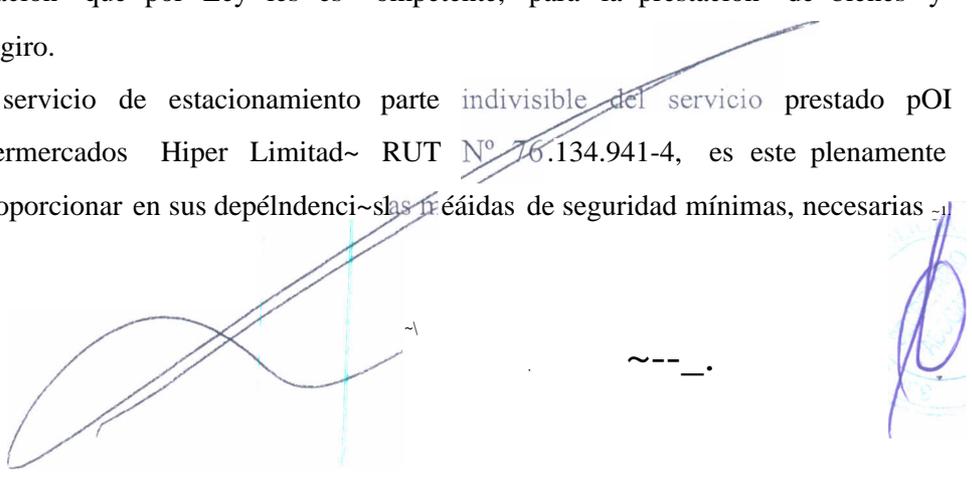
**2.- Que respecto del segundo hecho controvertido,** cual es, la existencia de relación proveedor consumidor entre las partes, y si incluye el servicio de estacionamiento como un servicio inherente al servicio prestado a la venta de bienes y servicios por parte de la denunciada, querellada y demandada; atendido que la parte denunciante de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0 prueba en autos acto de consumo al interior del Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, Comuna de Maipú, el día 27 de febrero de 2012 a las 20:38 horas, mediante original de boleta de compra acompañada a fojas 103 de autos y considerando que en el hecho se trata de una persona natural que concurre al Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, Comuna de Maipú, con el objeto de adquirir y disfrutar bienes y servicios que la parte denunciada, querellada y demandada proporciona, esta sentenciadora determina que se establece la existencia de la relación consumidor proveedor, conforme a las definiciones contenidas en el artículo 1º de la Ley 19.116. Con todo y en atención que el presente caso, se configura y establece la relación consumidor proveedor, y siendo el servicio de



A large, stylized handwritten signature in blue ink is written across the bottom of the page. To the right of the signature is a circular official stamp, also in blue ink, which is partially obscured by the signature. The stamp contains some illegible text and a central emblem.

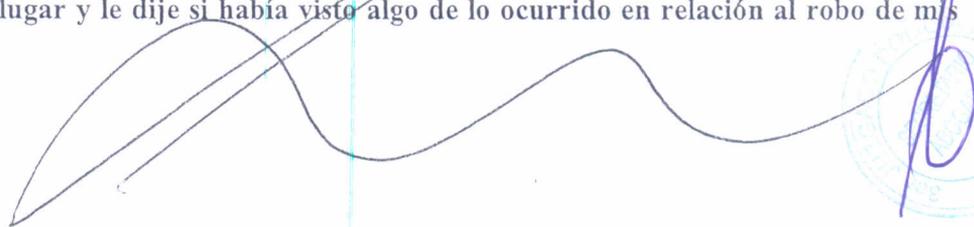
estacionamiento inherente al servicio prestado, formando a~í parte integral del servicio final, cual es la venta de bienes y servicios, por tanto se ha de tener presente que tal prestación se encuentra sujeta en su totalidad a los mismos derechos y deberes en la prestación de servicios, como prestación única e indivisi~le y no como cuestión accesoria o divisible al servicio final; atendido además que es la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones la que establece en el capítulo IV, bajo el epígrafe "De los estacionamientos, acesos y salidas vehiculares, en especial en su artículo 2.4.1, la obligación relativa a que toda edi:Q.cación que se construya este dotada de estacionamientos de acuerdo a lo que fijG'el instrume:t;'lto de edificación territorial publicado mediante ~creto Alcaldicio N° 6383 del 5 de noviembre de 2004, lo cual -acredita que la habilitación de estacionamientos por palie de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, no obedece a una voluntad propiCib a efectos de prestar un mejor servicio a los usuarios, sino que obedece a estrictas normas de url::anismo y construcción que regulan estas materias, norma que de ser incumplida, no pemlite ell este caso, la obtención de penniso de edificación respectivo, por tanto, no podría la pcuie de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, propietaria del Supejfmmercado, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, Comuna de Maipú, cumplir pon su objetivo final, cual es la venta de bienes y servicios a sus consumidores. Al respecto cabe establecer que una vez autorizada Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, para la edificación de la obra por parte de la Municipalidad respectiva, el rilcinto destinado a los estacionamientos si bien es de propiedad privada, es de servicio público, c1Jj.y función es permitir a los consumidores de bienes y servicios finales el acceder" a sus dependenaias, por tanto es un hecho indubitable que el carecer· la parte denunciada Administradora de ~upermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4 de un servicio de estacionamiento, eSito solo trasunta en una inaccesibilidad al servicio final del Centro Comercial, que es la venta de bienes y servicios con el consecuente perjuicio para el proveedor, quién en este caso, es Supemlmercado de su propiedad, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, Comuna de Maipú. Que el hecho de ser un servicio gratuito no exime a la parte denunciada de las ~bligaciones propias e inherentes a su giro, pues es la Ley y no la parte que presta el servicio la llamada a establecerlo, pues con ello solo cumple con los requisitos legales para otorgar el servicio final qu~ de acuerdo a su giro es la venta de bienes y servicios a los consUlpidores. Por tanto no puede pr~tender la parte denunciada y demandada de Administradora de Supermercados Hiper Limitadia RUT N° 76.134.941-4, atribuir a los consumidores una obligación que por Ley les es ~ompetente, para la prestación de bienes y servicios atingentes a su giro.

Por tanto y siendo el servicio de estacionamiento parte indivisible del servicio prestado pOI Administradora de Supermercados Hiper Limitad~ RUT N° 76.134.941-4, es este plenamente responsable en cuanto a proporcionar en sus depéIndenci~slas tréaidas de seguridad mínimas, necesarias -1

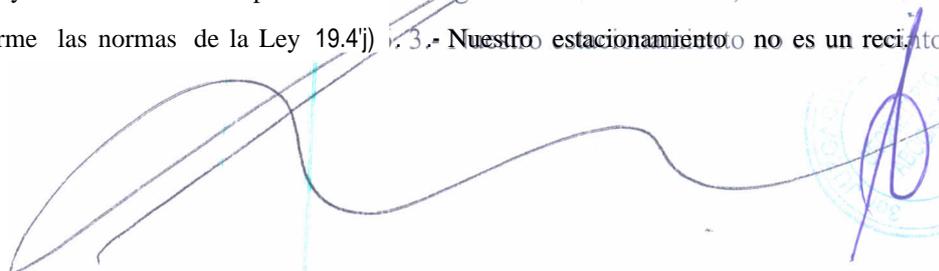
A large, stylized handwritten signature in blue ink is written across the bottom of the page. To the right of the signature, there is a circular stamp, also in blue ink, which appears to be an official seal or stamp, though the text within it is illegible. There are also some faint, illegible markings and lines near the signature.

racionales, destinadas a impedir toda contingencia o riesgo que pudiera afectar a los consumidores. Que el deber de seguridad que se impone a los proveedores, exige también la implementación de medidas racionales destinadas a impedir contingencias o riesgos, entre los que se cuentan como mínimo, contar con equipos de seguridad operativos funcionando en el recinto.

3.- Que respecto del tercer hecho controvertido: Que al establecerse, que la calidad de proveedor y la obligación de resguardar la seguridad en el consumo de bienes y servicios, afecta de igual forma al servicio de estacionamiento otorgado por la empresa, es que este servicio de estacionamiento no constituye un servicio adicional, sino que un servicio obligatorio sin el cual no le es posible la prestación del servicio propio de su giro, por lo que es menester de este Tribunal determinar, si la parte de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, ha dado cumplimiento a la obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, respecto de lo cual se tiene presente: Atendido además que existe denuncia N° 1909 por "Robo de accesorios de vehículos o especies interior vehículos" ante la 25ª Comisaría de Maipú, y que dan cuenta los formularios de Carabineros de Chile de fojas 150 a 153 de autos que acompañan denuncia N° 1909, consistentes en Acta de Declaración Voluntaria de la Víctima, de fecha 27 de febrero de 2012 a las 21:55 horas en Avenida Américo Vespucio N° 1955, Comuna de Maipú, Reconocimiento de especies, Declaración Jurada bajo apercibimiento del Art. 210 del Código Penal de preexistencia y dominio/avalúo y devolución de especies, de fecha 27 de febrero de 2012 a las 21:55 horas en Avenida Américo Vespucio N° 1955, Comuna de Maipú, y Acta de Fuerza en las Cosas, de fecha 27 de febrero 2012 a las 22:00 horas en Estacionamientos Supermercado Líder y teniendo en consideración que la función de seguridad prestada por los funcionarios dependientes del Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, no se circunscribe exclusivamente a prevenir riesgos y perjuicios en las dependencias del recinto comercial sino también a otorgar los antecedentes que en el ejercicio de sus funciones, sean necesarios y meritorios, permitiendo a la autoridad policial la realización de la investigación que fuere procedente ... Que de acuerdo a parte de la declaración indagatoria de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, a fojas 32 y 33 de autos, "... Dejé estacionado el auto en lugar habilitado para tal efecto, donde además había guardias de seguridad, justo en el patio en que me estacioné, y el guardia estaba parado al lado de mi auto. Al dejar el auto estacionado dejé el vehículo con el trabajo volante e ingresé a realizar un cambio de producto, como el producto que iba a cambiar se me quedó al interior del porta maletas tuve que devolverme a buscarlo y cuando volví el guardia seguía parado esta vez frente de mi auto. Al abrir el maletero de mi auto se podía observar lo que había en su interior, que eran los accesorios de una lavadora, una secadora, tenía unas mochilas que había comprado, un reloj, unos botones CIT, más todos los útiles de colegio, que eran cosas que había comprado antes de ir al Supermercado. Ingresé nuevamente al supermercado pero me demoré 20 minutos en salir, al llegar a mi auto abrí la maleta para guardar el producto que había cambiado (Zapatos de agua) y mi sorpresa fue grande al ver que el maletero estaba vacío, no había ni una sola bolsa de los productos que yo había guardado. Ante mi asombro ingresé al guardia que seguía hasta ese minuto en el mismo lugar y le dije si había visto algo de lo ocurrido en relación al robo de mis



pertenencias y me dijo que no, lo que encontré insólito pues este guardia siempre estuvo allí, el guardia me pidió que me calmara que había instaladas cámaras de seguridad y no me entregó ningún dato suyo. Que ante la respuesta del guardia me fui al Servicio de Atención al Cliente y pedí hablar con la Sub-administradora del local señora Nancy Iletamal, quién me salió a atender al igual que me atendió la Jefa de Seguridad del Supermercado Margarita García y fuimos todos a ver el auto. Al ver mi auto estas personas me dijeron que no se podían hacer responsables (que debía seguir un conducto regular, que consistía en llenar un formulario), el que sí llene y llamaron a Carabineros los que tomaron la denuncia asignándome el N° de parte 1909 de la 25ª Comisaría de Maipú. Que pedí que se me exhibieran las cámaras de seguridad y me dijeron que no podían, que eran la evidencia que ellos presentaban ante Tribunales ..., las que según escrito a fojas 160, del Abogado José Joaquín Lagos Velasco, en representación de Administradora de Supermercado Hiper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, es imposible de exhibir videos de seguridad del día de los hechos denunciados, toda vez que el sistema con que cuenta el local mantiene una vigencia de un mes, transcurrido el cual se borra el video para ser reutilizado ... "Con todo, resulta necesario destacar que este Tribunal no pretende atribuirle a Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, la responsabilidad por hechos constitutivos de delito, lo que se controvierte entonces es, la falta de cuidado o negligencia en el sentido de que las medidas de seguridad dispuestas, han sido insuficientes e ineficaces, en términos de impedir o limitar la comisión de ilícitos o cuando menos evitar sus dañosas consecuencias, pues es necesario tener presente que de un mismo hecho derivan distintas responsabilidades y en el caso en cuestión no es el delito de robo en sí mismo lo que está conociendo este Tribunal, sino que lo que se discute y resuelve es si Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de mínimas medidas de seguridad y que sean estas, necesarias y/o suficientes, según lo regula la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, todo esto al momento de producirse el robo de especies al interior del vehículo PPU YF-4914, mientras la parte denunciante efectúa compras de bienes y servicios al interior del Supermercado de su propiedad, pues es de competencia de este Tribunal, el determinar si al momento de producirse el robo, la parte denunciada, querellada y demandada, Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, adopta alguna y/o todas las medidas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores, incluidos estos casos, y finalmente si tras producirse efectivamente el robo de especies al interior del vehículo-PPU YF-4914 se activaron por la parte denunciada las necesarias medidas de resguardo y diligencias necesarias para al menos determinar como ocurrieron los hechos, teniendo además presente que la parte denunciada alega a fojas 41 no ser custodio de vehículos en el momento que se efectúan actos de consumo al señalar" ;.- Respecto a los hechos denunciados podemos afirmar que no nos consta que el denunciante haya estacionado el vehículo en el estacionamiento de nuestro establecimiento y de ser ello efectivo, que haya su vehículo haya sido sustraído por terceros ajenos. 2.- Asimismo podemos señalar que Administradora de Supermercados Hiper Ltda ... RUT N° 76.134.941-4, cuenta con un estacionamiento de libre acceso público, por cuyo uso no se cobra precio y tarifa alguna. En razón de ello, carecemos de la calidad de proveedor conforme las normas de la Ley 19.411. 3.- Nuestro estacionamiento no es un recinto



cerrado con controles o vigilancia para su entrada y salida. En él, nuestro Supermercado cuenta con algunos guardias destinados a labores de orientación, prevención de riesgos, orden y vigilancia. 4.- Por tratarse de un recinto abierto al público por el que no sólo transitan personas y vehículos de clientes del Supermercado, sino que también proveedores y público en general, nos resulta absolutamente imposible mantener una férrea vigilancia del lugar. 5.- Entonces no podemos garantizar la absoluta seguridad de los vehículos estacionados allí, frente a posibles robos o daños ocasionados por choques golpes u otros y 6.- De acuerdo a la Constitución Política de la República de Chile, de acuerdo al Capítulo XI, la función de seguridad interna y externa de la sociedad corresponde a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de orden y seguridad. Por lo anterior y de acuerdo a las normas generales, debemos señalar las fallas a la seguridad pública, estas son responsabilidad estatal".

Con todo y atendido, que las presuntas medidas de seguridad adoptadas por Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, resultan del todo nulas e ineficaces para prevenir delitos en las dependencias de su propio Centro Comercial, ni menos aún para otorgar antecedentes mínimos y necesarios a los consumidores que han sido víctima de estos hechos y teniendo presente que la parte denunciada, querrelada y demandada Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, en su calidad de proveedor de bienes y servicios respecto del cual responde de la culpa leve, es responsable de los hechos que ocurren y que dependen de su autoridad y cuidado, por lo que con todo y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se establece que Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, ha sido responsable al no cumplir al momento de la prestación de bienes y servicios, con la obligación de mantener a la parte denunciante de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0 segura en el consumo de bienes y servicios, infringiendo por tanto lo prescrito en el artículo 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496, esto es, no cumplir con la obligación del proveedor de suministrar la debida seguridad en el consumo de bienes o servicios actuando con negligencia en la prestación de un servicio, causando con ello menoscabo al consumidor y perjuicio respecto de la propiedad de las especies al interior del vehículo PPU YF-4914, atendido que la parte denunciante al momento de regresar de sus compras al interior del Supermercado de propiedad de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, Y al abrir el maletero del vehículo se percató que le habían sustraído las especies al interior de este, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

b) En el aspecto civil:

En relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0 en contra de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por María Pilar

A handwritten signature in blue ink is written across the bottom of the page. To the right of the signature is a circular official stamp, also in blue ink, which is partially obscured by the signature.

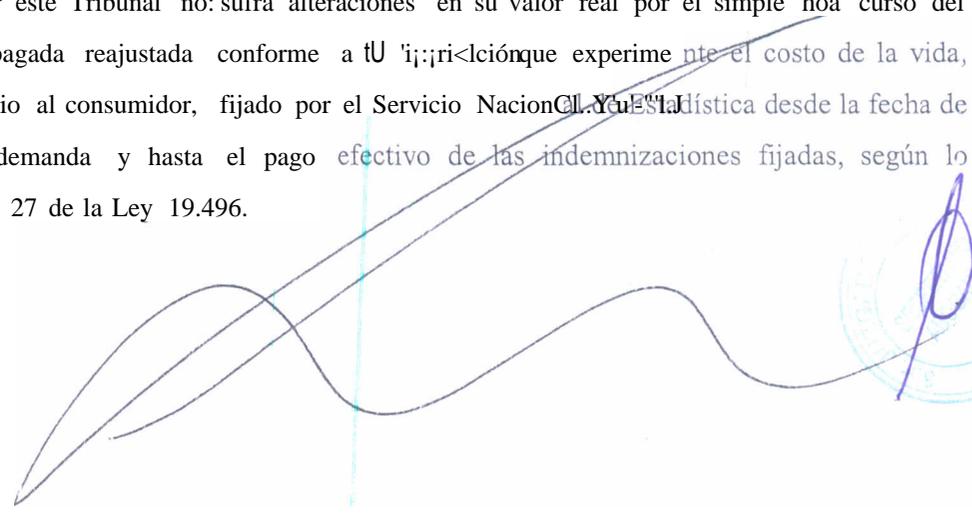
**Cabello Palma, cédula nacional de identidad N° IO.281.211-2, de fojas 77 a 80 de autos, esta sentenciadora resuelve:**

**CUARTO:** Que al haberse establecido la responsabilidad infraocional del proveedor Administradora de Supermercados Hiper Limirada RUT N° 76.134.941-4, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicio provocados por su infracción, de conformidad con la Ley 19.496 y artículos 2.320 y siguientes del Código Civil.

**QUINTO:** Que respecto de la demanda de indemnización por daño directo interpuesta por Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, esta sentenciadora resuelve en consideración a que las pruebas acompañadas de fojas 71 a 74; correspondientes a fotocopia de Boleta de Venta 37972281, de fecha 27 de febrero de 2012, a las 20:19 horas en Local con única identificación MAI, fotocopia de Comprobante de Venta Forus S.A., Laboratorio BBR, Las Condes, de fecha 27 de febrero de 2012 a las 20:09 horas, fotocopia de Boleta de FAIWABELLA RETAIL S.A. RUT 77.261.280-k, Rosas 1865, Stgo. Centro de fecha 27 de febrero de 2012 a las 18:47 horas, con fecha de entrega de productos Secadora SAMSUNG y Lavadora LG por despacho desde el 29 de febrero de 2012 y Presupuesto N° 90594 de Desabolladura y Pintura E.KOV ACS S.A. a nombre de Milva Hernández de fecha 7 de marzo de 2012 por cilindros y cambio claves de llave derecha y puerta izquierda de vehículo PPU YF-4914; según consta a fojas 178 y 179 de autos, no fueron objetados por la parte demandada, fijar la indemnización por daño directo en la suma de \$500.000 (Quinientos mil pesos), por los perjuicios sufridos en el patrimonio de la parte demandante al momento de ser víctima de robo de especies al interior del vehículo PPU YF-4914, estacionado en lugar habilitado del Supermercado; ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, Comuna de Maipú, de propiedad de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, mientras realizaba acto de consumo al interior del local comercial, entre las 8:30 y las 8:50 aproximadamente, de acuerdo al considerando tercero de esta sentencia.

**SEXTO:** Que la parte demandante también solicita indemnización de perjuicios por daño moral, por las continuas molestias y tiempo invertido en su solución, fijándose prudencialmente esta indemnización en la suma de \$200.000 (Doscientos mil pesos), considerando que el derecho de seguridad en el consumo de bienes y servicios de la parte demandante ha sido vulnerado por extraños, mientras realizaba acto de consumo al interior del Supermercado de propiedad de Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, con nulas medidas de seguridad en estacionamientos habilitados por esta.

**SEPTIMO:** Teniendo presente lo señalado en el artículo 2.329 del Código Civil y dado que el reajuste a pasado a ser un elemento intrínseco de toda prestación liquidable en dinero según la variación del costo real de la vida (Corte de Apelaciones 17 de abril de 2011, Gaceta Jurídica); en consecuencia para que la indemnización fijada por este Tribunal no sufra alteraciones en su valor real por el simple transcurso del tiempo, esta ha de ser pagada reajustada conforme a la variación que experimente el costo de la vida, según los índices de precio al consumidor, fijado por el Servicio Nacional de Estadística desde la fecha de la presentación de la demanda y hasta el pago efectivo de las indemnizaciones fijadas, según lo establecido en el artículo 27 de la Ley 19.496.

A large, stylized handwritten signature in blue ink is written across the bottom of the page. To the right of the signature, there is a circular official stamp, also in blue ink, which is partially obscured by the signature. The stamp contains text that is difficult to read but appears to be an official seal or stamp of the court.

OCTAVO: Que la parte demandante pide que se le paguen los intereses que también deben concederse, pues es necesario que la indemnización sea completa, según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (Números 468, 469 Y470 de la Obra "De la Responsabilidad Extracontractual. .. de don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija prudencialmente en el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero, desde el día que esta sentencia se encuentre ejecutoriada hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario Abogado del Tribunal.

NOVENO: Que el demandado Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, ha sido vencido en este juicio, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5Q de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas.

**y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 14,17,23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:**

1.- Condenase a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por MARIA PILAR CABELLO PALMA, cédula nacional de identidad N° 10.281.221-2, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificado de la presente sentencia, al pago de una multa de 30 UTM (Treinta Unidad Tributaria Mensual). Si no pagare la multa dentro del quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en su contra por una noche a razón de cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

2.- Ha lugar a la demanda civil deducida por Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, en cuanto se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 Y por MARIA PILAR CABELLO PALMA, cédula nacional de identidad N° 10.281.221-2, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificado de la presente sentencia, a pagar una indemnización de \$700.000 (Setecientos mil pesos), en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios. Esta indemnización se pagará reajustada, en la misma proporción en que hubiera variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, al mes anterior de la denuncia y hasta el pago efectivo de la indemnización fijada, según lo establecido en el artículo 27 de la Ley 19.496. La indemnización antes señalada, deberá pagarse así reajustada, se aumentara con el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero desde el día que esta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y hasta el pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el Secretario Abogado del Tribunal.

3.- La parte demandada de Administradora de Supermercados Hiper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, deberá pagar las costas de la causa.

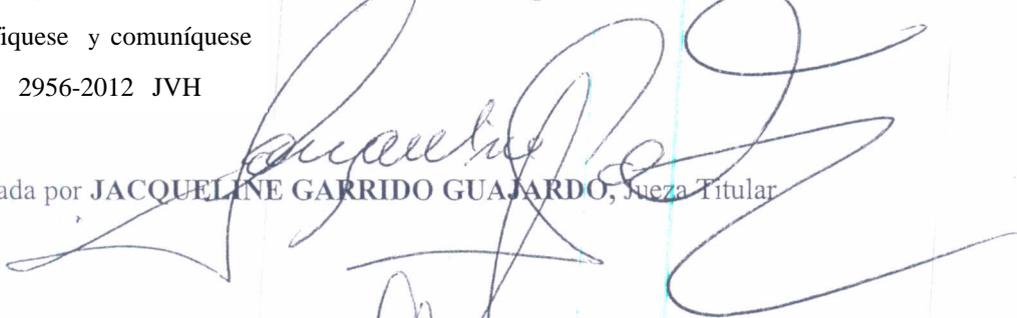
4.- Que a juicio de esta sentenciadora existe un vínculo de parentesco, entre el testigo citado por la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, Gmo Alexis Á Hernández, cédula nacional de identidad N° 14.255.458-5 con la parte demandante de Milva Elena Hernández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0, según se desprende de sus propias respuestas a las preguntas de tacha, por lo que esta sentencia **ha dar lugar** a la tacha deducida por el

Habilitado de Derecho Mallricio Díaz Silva, en representación de la parte de Administradora de Supemercados Hiper Limitada, RUT N° 76.134.941-4.

5.- Que a juicio de esta sentenciadora la declaración del testigo presentado por la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, Manuel Alejandro Silva Ibarra, cédula nacional de identidad N° 14.255.466-6, carece de veracidad, según se desprende de sus propias afirmaciones, por lo que esta sentenciadora no le dará valor probatorio a su testimonio.

Notifíquese y comuníquese

ROL 2956-2012 JVH

Dictada por  JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO, Jueza Titular

Autorizado por  MAURICIO ARENAS TELLERIA, Secretario Abogado

