

SERNAC

Cave 15.513/A

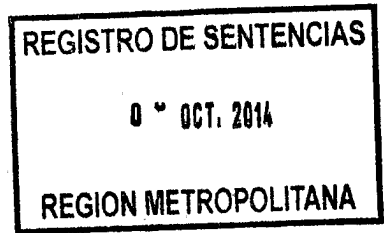
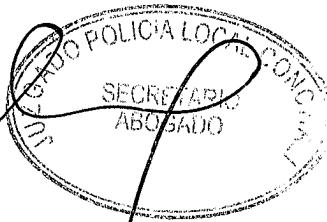
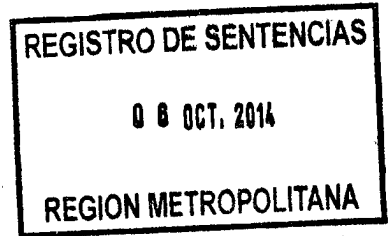


8833

Cumplido, oclus de septiembre de 88
mit potence.

Cumplere.

Uotipiguere p carta certi
pilada.



REGISTRADA

se deja constancia que con rta
fecha en otros certificados para
presentar recurso de amparo. Ago 28-7-2014.

Santiago, veintidós de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, pero se eliminan sus motivos cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

1º) Que los querellantes infraccionales rindieron prueba documental y testimonial. En cuanto a la primera consistió en: a) parte denuncia efectuada por don Luis Álvarez Gatica ante Carabineros de Chile por el robo del vehículo ocurrido el día 2 de junio del año 2012, aproximadamente a las 20,30 horas en los estacionamientos del Supermercados Hiperlíder ubicado en avenida Independencia N° 4142 de la Comuna de Conchalí en fojas 2; b) Boleta de compra por la suma de \$19.425 extendida por Hiperlíder por diversos artículos efectuada por don Luis Alvares Gatica el día 2 de junio del año 2012, a las 21,31 horas, en fojas 40; c) Fotocopia del libro de sugerencias, felicitaciones y reclamos en el que don Luis Álvarez Gatica deja constancia del robo de su vehículo ocurrido el día 2 de junio del año 2012 a las 21,00 horas aproximadamente, a fojas 41; d) Respuesta de Walmart Chile a SERNAC con fecha 8 de junio del año 2012, con motivo de la denuncia por el robo del vehículo a don Luis Álvarez Gatica, desde las dependencias del Hiperlíder a fojas 43; e) Acta de entrega de vehículo de 4 de junio del año 2012 por la 14º Comisaria de Carabineros de San Bernardo a don Luis Álvarez Gatica, encontrado en la vía pública después que éste fue sustraído a fojas 50; y f) certificado emanado del Registro Nacional de Vehículos Motorizados de fojas 1 del cual consta que el vehículo Hunday marca Elantra GLS 1.6 del año 1998, se encuentra inscrito a nombre de don Luis Patricio Álvarez Gatica. En cuanto a la prueba testimonial que consta a fojas 84 y siguientes, correspondió a las declaraciones de María Verónica Poo Acuña y Patricio Espinoza Poo, quienes se refieren a que el señor Álvarez dejó su vehículo en los estacionamientos del supermercado Hiperlíder ubicado de avenida Independencia para comprar mercadería faltante y que cuando volvió al lugar el vehículo había sido sustraído.

2º) Que del mérito de la prueba antes rendida apreciada de acuerdo con las reglas de la sana crítica, ha quedado fehacientemente establecido que: “el día 2 de junio del año 2012 aproximadamente a las 20:00 horas el señor Luis Álvarez Gatica

acompañado de su cónyuge dejaron el vehículo de propiedad del primero y que correspondía a un Hunday, modelo Elantra GLS 1.6 del año 1998 PPU RZ 3731, en el estacionamiento del Hiper Líder ubicado en avenida Independencia N° 4142, de la comuna de Conchalí para comprar la mercadería faltante, al cabo de algunos minutos y al regresar al lugar, se dieron cuenta que el móvil había sido sustraído por terceros, dejándose la debida constancia en el mismo supermercado y dando cuenta a Carabineros; avisándosele al día siguiente que dicho móvil había sido recuperado por éstos.

3°) Que corresponde determinar si el hecho establecido en el motivo que antecede, constituye una infracción a lo prevenido en el inciso primero del artículo 23 de la Ley 19496, que dispone que: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley e 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”*.

4°) Que, en concepto de esta Corte, la denunciada y querellada ha prestado un servicio en forma negligente al fallar el resguardo del móvil que se encontraba estacionado en sus dependencias, toda vez que si bien su giro principal es el de supermercados, lo cierto es que el acceso y uso gratuito del estacionamiento forma parte de la oferta que hace la empresa para estimular la captación de clientes, constituyendo este servicio un anexo a la operación de consumo, que concluye con la celebración del contrato de compraventa entre el consumidor, en este caso don Luis Álvarez Gatica, según se acredita con el documento de fojas 40 y la querellada y denunciada de autos, en su calidad de proveedor.

5°) Que configurándose en la especie, los presupuestos contemplados en la norma en estudio, se ha llegado a la conclusión que la querellada y denunciada incurrió en la conducta descrita en el artículo 23 de la Ley N°19.946, por lo que la denuncia interpuesta por el SERNAC de fojas 106, será acogida, así como la querella de fojas 5, solo en lo que respecta a don Luis Álvarez Gatica, desechándose en consecuencia, las alegaciones efectuadas por Walmart Chile S.A.

6°) Que, sin perjuicio que el recurrente, en diversas partes de su libelo de apelación, como también en la petitoria del mismo solicita se acoja la demanda civil,

esta Corte no puede emitir un pronunciamiento a ese respecto por cuanto el recurrente ningún fundamento aporta respecto del daño sufrido, ni cómo se acredita el mismo ante el tribunal a quo. Lo anterior importa una falta de fundamentación que esta Corte, atendida la competencia que el mismo recurrente otorga para conocer, no puede suplir.

Y visto, además, citas legales y lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, **se revoca** la sentencia de veintiséis de agosto del año dos mil trece, escrita a fojas 142 y siguientes, en cuanto desechó la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor de fojas 106 y la querella de lo principal de fojas 5 de don Luis Álvarez Gatica y de doña Camila Jara y, se decide en cambio que se acoge la denuncia y la querella solo respecto de don Luis Álvarez Gatica y, en consecuencia, se condena a Walmart Chile S.A., Supermercados Hiperlíder Limitada, al pago de una multa a beneficio fiscal de cinco unidades tributarias mensuales, por haber prestado un servicio deficiente por el hecho ocurrido en la Comuna de Conchalí, el día 2 de junio del año 2012.

Se previene que el Ministro señor Escobar, no comparte de decisión del voto de mayoría en cuanto a no emitir pronunciamiento respecto de la demanda civil deducida por el querellante, es virtud de la siguiente consideración:

En su escrito de apelación de fojas 162, el querellante claramente solicita a esta Tribunal de Alzada “que se acoja la querella y demanda civil interpuesta por esta parte...”; agrega en el cuerpo de su escrito que “la sentencia recurrida causa agravio a esta parte, por cuanto rechaza la querella infraccional y demanda civil deducida...”; en la parte final y petitoria del libelo de fojas 162 el querellante pide: “que se revoque la sentencia dictada por el Tribunal de primera instancia y se acoja en todas sus partes la querella y demanda interpuesta por esta parte...”.

En consecuencia y acorde a lo reseñado precedentemente, y teniendo además en consideración la abundante prueba rendida por el actor en primera instancia, estima el previniente que esta Corte estaba en condiciones de emitir pronunciamiento respecto de la demanda civil deducida por el querellante, más aún si el querellado ha sido condenado en lo infraccional.

Redacción de la Ministra señora Marisol Andrea Rojas Moya, y de la prevención, su autor.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 291-2014.

No obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, no firma la Ministra señora Marisol Rojas Moya, por ausencia.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de la **Ultma.** Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra señora Marisol Rojas Moya y el abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a 22 de julio de 2014, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

CONCHALI, veintiséis de agosto de dos mil trece.

VISTOS:

La querrela infraccional y la demanda civil de fojas 5 y siguientes interpuestas por LUIS PATRICIO ALVAREZ GATICA, cédula de identidad N° 15.192.965-6 y CAMILA PAZ JARA GUERRERO, cédula de identidad N° 17.473.280.9, domiciliado en calle Nueva Extremadura N° 1565 de Conchalí contra Walmart Chile S.A. (Supermercado Hiper Lider Ltda.) representado por don Rodrigo Cruz Matta, fundado en que el 02 de junio de 2012 a las 20:30 horas después de haber realizado compras en el supermercado Unimarc ubicado en Dorsal 1201, se dirigieron junto a su hija de un año a pagar cuentas básicas de consumo y realizar las últimas compras del mes a Supermercado Hiper Lider ubicado en Independencia 4142 y estacionaron el automóvil azul patente RZ-3731 en los estacionamientos subterráneos, que contaban con guardias y cámaras de seguridad y después de haber consumido y pagado los productos en el supermercado Hiper Lider, a las 21 horas, al ir al vehículo se encontraron con la desagradable sorpresa que ya no estaba en el lugar donde lo habían dejado, por lo que reclamaron al guardia quien no dió excusa alguna y la encargada del local no hizo comentarios al respecto y el personal de seguridad no vio ni escuchó nada. Agrega que llamaron a carabineros y a las 21:45 horas estamparon la denuncia para la búsqueda del vehículo y durante la madrugada del día 03 a las 05:30 horas les avisaron telefónicamente que el auto había sido encontrado en San Bernardo, totalmente desmantelado, según pudo comprobar al retirarlo y que debido al robo se encuentran en tratamiento médico post traumático. Agrega que el supermercado infringió los artículos 3° letras d) y e) y el artículo 23 de la Ley 19.496 cuyos textos transcribe, por lo que solicita se tenga por interpuesta querrela infraccional en contra de Walmart Chile S.A. (Supermercados Hiper Lider Ltda.) representado legalmente por don Rodrigo Cruz Matta y se le condene al máximo de las multas fijadas en la Ley 19.496 con costas y demandó civilmente al mismo supermercado ya

individualizado para que le indemnice los daños causados por el robo que avalúa en \$ 2.210.375. por daño material y daño emergente, más \$ 500.000. por lucro cesante más 1.000 Unidades de Fomento por daño moral, más \$ 300.000. por depreciación del vehículo y más \$ 50.000. por gastos notariales lo que suma \$ 3.160.375. más 1.000 Unidades de Fomento por daño moral más reajustes, intereses y costas, la notificación de fojas 18, la escritura de fojas 20 y siguientes; el mandato de fojas 24, el escrito de fojas 25 y siguientes que forma parte del acta de comparendo de fojas 85 y siguientes, los documentos de fojas 40 y siguientes y la causa N° 15.742-A de fojas 91 y siguientes correspondiente a una denuncia del Sernac sobre los mismos hechos; la resolución de fojas 143 vta. que la tuvo por acumulada a la causa 1° 15.513-A con fecha 30 de septiembre de 2012, una vez realizado el comparendo y los documentos de fojas 1 y siguientes.

CONSIDERANDO:

1° Que esta causa se inició por querrela infraccional y demanda civil por infracción a la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que como su nombre lo indica es una ley especial que tiene por objeto normar las relaciones entre consumidores y proveedores, definidos en su artículo 1° de la siguiente manera: "para los efectos de esta ley se entenderá por:

1° Consumidores o usuarios; las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disputan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2° Proveedores; las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa" de lo que se desprende en forma inequívoca, que las responsabilidades que la Ley regula necesariamente deben emanar de un acto jurídico oneroso,

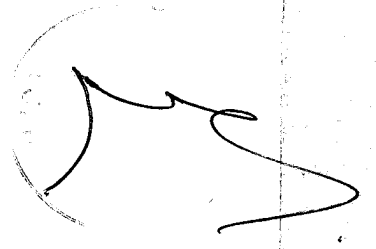
como por ejemplo de compraventa de un bien o un servicio pagado, quedando fuera de su ámbito de aplicación los actos gratuitos, como por ejemplo las degustaciones ofrecidas en su interior por las promotoras de ciertos productos, pues la ley es muy clara al disponer que consumidor es el que adquiere algún bien o servicio a título oneroso y proveedor, el que cobra precio o tarifa por el bien vendido o por el servicio prestado.

2° Que el comparendo se celebró con asistencia del querellante y demandante y de la querellada y demandada representados por sus apoderados, la querellante y demandante ratificó sus acciones, con costas y la querellada y demandada contestó por escrito que se tuvo como parte integrante del comparendo y, en lo ppal. opuso una excepción dilatoria fundado en que la demanda no especifica cual es el local particular en que ocurrieron los hechos, lo que le impide efectuar una sólida defensa, por lo que solicita que la demandante especifique el local determinado indicando la dirección donde ocurrieron los hechos y en subsidio formuló descargos a la querella manifestando que el denunciante señala que el 02 de junio de 2012 concurrió al local de la querellada estacionando el vehículo en sus dependencias y al volver se encontró con la desagradable sorpresa que no estaba. Acto seguido informó a los guardias quienes le recomendaron que efectuara la denuncia en carabineros y la encargada del local le señaló que lamentablemente el supermercado no se hacía responsable del robo de su vehículo y le recomendó que hiciera el reclamo en el libro habilitado para ello, y sin otro ánimo que solidarizar con el querellante se le proporcionó un taxi de vuelta a su hogar.

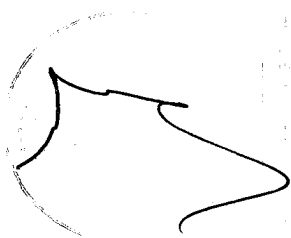
A continuación alegó que la Ley 19.496 no es aplicable al caso de autos por no existir un acto de consumo al tenor de lo dispuesto en el artículo 1° de la misma que define consumidor y proveedor. Hace presente que según el artículo 19 inciso 1° del Código Civil “cuando



el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal, a pretexto de consultar su espíritu” y aclarando el sentido que debe dárseles a las palabras, el artículo 20 señala” cuando el legislador las haya definido expresamente para ciertas materias se les dará en éstas su significado legal” por lo que debe aclararse a la actora que lo exigido por la ley no es que los estacionamientos sean financiados por alguien (en este caso el supermercado) es que se cobre una tarifa o precio por dichos servicios; por lo que de seguirse las reglas de hermenéutica legal, obligatoria para la interpretación de SS. habrá de concluirse que no corresponde aplicar las disposiciones de la Ley 19.496 a la relación de la querellada con el querellante, toda vez que el servicio de estacionamiento no es un acto jurídico oneroso, por el que la querellada cobre precio o tarifa. De hecho no es ni siquiera necesario acudir al supermercado para utilizarlo. Agrega que los servicios prestados por la querellada se limitan a la venta minorista de mercaderías, no encontrándose dentro de su giro el servicio de estacionamientos. En subsidio de lo expuesto, manifiesta que la querellada no ha infringido disposición alguna de la Ley 19.496 porque el supermercado ha cumplido cabalmente las disposiciones de la Ley del Consumidor, sin que el querellante tenga dicha calidad respecto a la utilización de los estacionamientos destacando que la referida ley en su artículo 3° letra d) establece como un deber de los consumidores el evitar los riesgos que puedan afectarles, por lo que corresponde al querellante acreditar que tomó las medidas de seguridad adecuadas para evitar el robo de su vehículo y en cuanto a la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 dispone que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor, etc.” De lo que se desprende que la responsabilidad no es objetiva, sino que debe acreditarse negligencia o culpa el actuar del proveedor para que se configure la responsabilidad, por lo tanto, lo relevante no es el hecho



del robo sino la influencia de la conducta del dañador en ese resultado. En ese caso el supermercado no solo habilita un lugar cerrado para estacionar sino que además contrata guardias para que resguarden el área. Se trata en consecuencia de una conducta diligente, tendiente a resguardar la seguridad de quienes estacionan ahí. Además hace presente al querellante que de acuerdo al capítulo XI de la Constitución Política de la República de Chile, la función de seguridad interna y externa de la sociedad corresponde a las fuerzas de orden y seguridad, por lo que más allá del esfuerzo del supermercado para evitar los robos, las fallas de la seguridad son de responsabilidad estatal, por lo que solicita el rechazo de la querrela infraccional en todas sus partes con costas y contestando la demanda, después de reiterar los fundamentos presentados al formular los descargos a la querrela, donde sostiene que la Ley 19.496 no es aplicable al caso por no tener el actor la calidad de consumidor, alega que no hay responsabilidad civil de la demandada, pues si lo que persigue es una responsabilidad contractual, primero debe probar el vínculo jurídico que unía a la demandada con el demandante, respecto el estacionamiento. Debe acreditar la existencia de un contrato entre ambas partes, en virtud del cual la demandada se haya comprometido a prestar servicios de estacionamiento. En caso de estimarse que existe vinculación contractual, igualmente debe acreditarse la existencia de culpa en el actuar de la demandada, pues la responsabilidad objetiva no existe y como se trataría de un contrato gratuito que cede únicamente en beneficio del demandante, conforme al artículo 1547 del Código Civil la demandada sería responsable solo de la culpa lata, que según lo dispuesto en el artículo 44 del Código citado, en materias civiles equivale al dolo que, por disposición del artículo 1459" no se presume, sino en los casos especialmente previstos en la ley. En los demás debe probarse". Ahora, si lo que se demanda es responsabilidad extracontractual, también deberá acreditar la existencia de culpa, pues en nuestro sistema la



responsabilidad es subjetiva, lo que significa que no se responde por el resultado, sino que por un error de conducta. También en subsidio alega que la indemnización demandada carece de todo sustento jurídico y material porque la demanda contiene una petición de una gruesa suma de dinero por concepto de perjuicios, que ignoran si tales daños existen y de existir, jamás tendrían el monto que la contraria pretende, pues la reparación solo debe ser igual al daño causado, debe cubrirlo en su totalidad. Reparar es restituir las cosas al estado anterior, como si el daño no hubiera existido, el monto solo depende de la extensión del daño, no de la gravedad del hecho, por lo que el Juez debe condenar al responsable a la reparación de todo el daño causado con su dolo o culpa, ni a más ni a menos y en lo que respecta daño moral debe ser probado por quienes alegan haberlo sufrido. No existen daños morales evidentes por lo que su existencia debe ser acreditada por lo que solicita se rechace en todas sus partes, con costas la demanda civil.

Que llamadas las partes a avenimiento no se produjo y la querellante y demandante rindió la testimonial de María Verónica Poo Acuña y de su hijo Patricio Espinoza Poo, no tachado, legalmente interrogados, que dieron razón de sus dichos y la 1ª manifestó que el 2 de junio de 2012 a las 20:30 horas estaba en el Lider de Independencia esperando a su hijo, no sabe si con El Olivo o Huechuraba, estaba en la entrada por donde se baja al estacionamiento subterráneo y en ese momento llegó su hijo y lo traía el vecino en un Hyundai azul y bajó a dejar el auto, al subterráneo, que ellos entraron a comprar y él les ofreció llevarlos y cuando bajó a buscar el auto no estaba, el 2º declaró que el 02 de junio de 2012 como a un cuarto para la nueve de la noche, venía por Dorsal de jugar a la pelota y el Luis le ofreció llevarlo a la casa y le dijo que no porque iba al Lider a juntarse con su mamá y le dijo que también tenía que pasar al Lider, no le dijo que iba a comprar, que se bajó en el Lider y antes de bajar

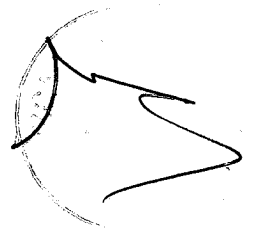


al subterráneo el querellante le dijo que lo esperara para llevarlo a la casa y bajó al subterráneo en su vehículo y supone que lo dejó ahí, lo vio que bajo pero no sabe donde lo dejó y después como a las 21:20 lo encontró en la recepción y le dijo que le habían robado el auto; ninguno de los testigos vio al querellante estacionarse en el aparcadero subterráneo del Lider de Independencia y ninguno vio que alguien le sacara el auto de ahí, los dos vieron que el actor andaba con su cónyuge y su guagüita y el actor fue quien les dijo que le habían robado el vehículo, también ambos testigos vieron el auto después del robo y estaba desmantelado. La 1ª. dijo que vio a Luis Alvarez y su Sra. entrar y consumir en el supermercado y que él le comento que había comprado la mercadería del mes y la traía atrás y venia al Lider a comprar las cosas de aseo y el 2º dijo que venía del Unimarc y después supo que lo habían ido a dejar al Lider, después del robo dijo que vio nervioso a Luis y la sra. estaba llorando.

4º Que según el artículo 432 del Código Penal “El que sin la voluntad de su dueño y con ánimo de lucrarse se apropia de cosa mueble ajeno usando de violencia o intimidación en las personas o de fuerza en las cosas, comete robo. Si faltan a la violencia, la intimidación y la fuerza el delito se califica como de hurto” de lo que se desprende, que nada de lo declarado por los testigos acredita la existencia del robo denunciado, pues ellos solo vieron al querellante, bajar en el auto al estacionamiento, ni siquiera saben si se estacionó o no en ese lugar y mucho menos que su auto haya sido sacado sin la voluntad de su dueño por alguien que haya querido lucrar con el delito, pues apareció a las pocas horas, convenientemente desmantelado, hecho que proporcionó a su propietario la posibilidad de hacerse rico presentando una demanda civil cobrando \$ 2.310.275. por los daños de un vehículo cuyo avalúo es \$ 1.890.000., más \$ 500.000. por lucro cesante, más mil unidades de fomento por daño moral, acción que de ser acogida reportaría al dueño del vehículo una ganancia neta superior a los \$ 23.500.000.

5° Que fuera de la testimonial, el querellante acompañó fotocopias de una hoja del libro de sugerencias, felicitaciones y reclamos firmada por Luis Alvarez Gatica el 02.06.2012 señalando que dejó estacionado el auto RZ-3731 e hizo compras según boleta N° 267392364, declaración que no acredita por si sola ni que se haya estacionado en el aparcadero ni que el vehículo le fue tomado sin su conocimiento ni consentimiento.

6° Tal como lo sostiene la defensa del querellado, consideramos que la Ley 19.496, no se aplica en el caso de autos pues, es público y notorio que los estacionamientos del supermercado Lider de Independencia N° 4142 están abiertos a toda clase de vehículos, no existe control de entrada ni salida y quien quiere se estaciona gratuitamente en ellos, sin necesidad de adquirir producto alguno en el supermercado de lo que se desprende que el estacionamiento de un vehículo hecho gratuito, es absolutamente distinto de la compra a título oneroso de algún producto en el supermercado y sostener que es parte de la compra, es tan ilógico como sostener que el estacionamiento del auto de una pareja de novios en el aparcadero de una oficina del Registro Civil, es parte del contrato de matrimonio y como las palabras consumidores o usuarios y proveedores, están expresamente definidos por la Ley 19.496 para sus efectos y el artículo 20 del Código Civil establece que “Las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio (estacionamiento no es compra y compra no es estacionamiento) según el uso general de las mismas; pero cuando el legislador los haya definido expresamente para ciertas materias, se les dará en éstas su significado legal” y por esa razón este Juez, respetando la norma citada, no puede considerar como consumidor a quien estaciona gratuitamente su vehículo en el aparcadero de un supermercado que no cobra precio o tarifa por dicho servicio, pues ni el uno ni el otro tienen las calidades de usuario y proveedor según las disposiciones del artículo 1° de la Ley 19.496.



2° Que se rechaza la demanda civil del otrosí 1° del escrito de fojas 5 y siguientes, por no estar acreditado en autos el robo del vehículo ni tener el demandante la calidad de consumidor en los términos del artículo 1° de la Ley 19.496.


Cada parte pagara sus costas.

Notifíquese por carta certificada.

Anótese causa rol N° 15.513-A.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Dictada por don José Ramón Bustos Palominos, Juez Titular.

A handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping initial 'J' followed by several connected, fluid strokes.A handwritten signature in black ink, starting with a circular flourish and followed by several sharp, angular strokes.