PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AV. RECOLETA. 2774, 2° PISO

RECOLETA, 29/11/2013

Notifico que a Ud. que en el proceso Rol N° 87.778-5-2011-; se ha dictado con fecha 20/11/2013 , la siguiente resolución:

Atendido el mérito de autos y haciendo efectivo el apercibimiento de fs. 171, ARCHIVENSE los antecedentes.

05 DIC 2013

4952

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO RECOLETA

SECRETARIO

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AV. RECOLETA N° 2774. 2° PISO
RECOLETA

ROL N° 87.778-5-2011
CERTIFICADA N°:_____/

FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXENTA N°172
FECHA: 24 / 03 / 93
AGENCIA: SANTIAGO 04 – 21
CENTRAL CLASIFICADORA
FECHA: 24 / 03 / 93

SEÑOR
DON (A):
SCOTTI BECERRA JOHANNA
TEATINOS 50 PISO 2
SANTIAGO

GCF

CHILESERVICE
02 DIC 2013
DISTRIBUCION CERTIFICADA

Fs. 163 ciento sesenta y tres

Juzgado de Policía Local de
Recoleta

CERTIFICO: Que revisado los antecedentes que en el proceso obran, consta que la sentencia definitiva se encuentra firme y ejecutoriada.

RECOLETA, 22 de Enero de 2013.

SECRETARIO

REGISTRO DE SENTENCIAS
2 2 ENE. 2013
REGION METROPOLITANA

RECOLETA, 25/02/2013

Graciela Cárdenas Flores Actuario N° 5

Rol 87778-S

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECOLETA

CERTIFICO: Que, con esta fecha se entrega cheque del banco Santander, serie DGE 0005246 221 por la suma de $330.392 a don RENE MIGUEL ARAVENA GAHONA, en cumplimiento de la sentencia condenatoria de fecha 16/10/2012, por concepto de perjuicios, Recoleta, 28 de enero de 2013.

SECRETARIO

Nombre:

C.I.Nº:

FIRMA:

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RECOLETA, 25/02/2013

Rol 87778-5

Recoleta , dieciseis de octubre de dos mil doce.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º.- QUE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por su Directora Regional doña Johanna Scotti Becerra , por presentación que hiciera ante este Tribunal, con fecha 29 de diciembre de 2011 y que rola a fs. 29,denunció a la empresa WALMART S.A. representada por su Jefa de Local , doña Isabel Igor Rencoret, domiciliada para estos efectos en Av. Recoleta Nº 3501,por infracción a los artículos 3º letra d) y 23º de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º.- Que dicha denuncia se basa en el reclamo que primero y ante ese Servicio hizo RENE MIGUEL ARAVENA GAHONA, empleado bancario, Cédula Nacional de Identidad Nº 9.485.839-9 domiciliado en Pasaje Los Limones Nº 558, comuna de Huechuraba, ratificada luego ante este Tribunal por escrito de fs. 37 e indagatoria que corre a fs. 40 , refiriendo que cerca de las 19.20 horas del día 28 de agosto de 2011 , acudió a comprar al Supermercado Lider Recoleta, ubicado en Avda. Recoleta Nº 3501 lugar donde dejó estacionado el automóvil, placa patente, ZB-3589, de propiedad de su cónyuge en el estacionamiento subterráneo habilitado que posee ese centro comercial; que luego de haber realizado dichas compras al momento de abordar su vehículo, advirtió que tenía el roto el vidrio trasero y reventadas tanto las chapas de las puertas como la de contacto; reclamó de tal situación a los guardias, al encargado del local, ninguno de los cuales le supo dar una explicación que en tal circunstancia estampó una constancia del hecho en el Libro de

Reclamos del Supermercado y posteriormente se dirigió a la Primera Comisaría de Carabineros de Santiago a formular la denuncia correspondiente.

A la antedicha denuncia, fueron acompañados, entre otros documentos, copia simple del formulario de reclamo realizado por el señor Aravena ante el SERNAC y la respuesta de este servicio al interesado, copia simple de la boleta Nº 67627799 que da cuenta de la compra realizada por el afectado en el establecimiento de la denunciada, copia simple del parte denuncia de la Primera Comisaría de Carabineros; fotografías del vehículo siniestrado y copia simple del certificado de inscripción del vehículo.

Además, por el mismo escrito de fs. 37 el señor Aravena promovió demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando el pago de $ 396.192.-- por daño directo y $ 200.000.- por daño moral;

3º.- Que la denunciada se hizo parte en el juicio por escrito corriente a fs. 48, designando apoderado;

4º.- Que a fs.94 se llevó a cabo la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de las partes, audiencia en que la el apoderado de la denunciada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra, por sendos escritos, los que se ordenó agregar a los autos a fs. 54 y a fs.60.

En sus descargos, la denunciada argumentó, en síntesis, la inaplicabilidad de las normas de la Ley 19.496 al caso, por no haber acreditado el denunciante su calidad de consumidor, porque el giro de los servicios por ellas prestados se limitan a la venta minorista de mercaderías el que no comprende el servicio de estacionamientos, no teniendo, a su juicio, por este motivo, la

calidad de proveedor y que la razón por la cual deben disponer de estacionamientos obedece a una exigencia legal.

Agrega, la denunciada en su contestación no haber infringido la Ley 19.496 , en el caso de autos, pues, a la luz del de lo previsto en su artículo 3, letra d) es deber de los consumidores evitar los riegos que puedan afectarles y , en este caso, no le consta que la denunciante haya adoptado las medidas de seguridad para con su vehículo al momento de estacionarlo.

Seguidamente y en cuanto al fondo de la acción indemnizatoria intentada por el señor Aravena, solicita también su rechazo, pues, a su juicio, no ha existido culpa en el accionar de su representada, tampoco se configura la relación de causalidad entre las infracciones que a ella se le atribuyen y los daños reclamados ;

5º.- Que también en dicha audiencia las partes rindieron, cada una la prueba documental que quedó agregada a los autos, la que ninguna de ellas objetó.

6º.- Que no habiendo diligencias pendientes se han traído los autos para dictar sentencia;

7º.- Que ahora, de lo relacionado, fluye que lo que las partes han sometido a la decisión del Tribunal en esta particular controversia, consiste en determinar, sí a la luz de lo dispuesto 23 Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la denunciada "WALMART S.A." incurrió o no en una deficiente prestación del servicio, tal como lo sostiene don René Aravena Gahona ocasión de haber acudido a comprar a ese establecimiento en las circunstancias y según lo observado en las motivaciones 1 y 2 de este fallo;

8º.- Que de los antecedentes que en estos autos constan, analizados según las exigencias de la sana crítica, debe tenerse por establecido que Aravena acudió el día y hora más arriba señalados, al

establecimiento comercial que aquella posee en Avda. Recoleta Nº 3501, dejó su vehículo estacionado en uno de los estacionamientos con que dicho establecimiento cuenta, realizó algunas compras en el supermercado y al regresar a retirarlo, advirtió que había experimentado algunos destrozos, reclamó por ello, primero, a los encargados del local y luego, denunció el hecho a Carabineros.

9º.- Que el señor Aravena, al denunciar ante el Sernac y posteriormente ante éste Tribunal en su escrito de 37 y siguientes, ha señalado que los daños experimentados por el vehículo por parte de desconocidos desde una de las dependencias de la denunciada ,constituía una infracción a lo previsto en el artículo 23 de la ley Nº 19.496, Cuerpo Legal este último que, cabe aquí recordar, establece normas para la protección del consumidor y en cuyo artículo 24 dispone que se sanciona con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, a quien 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, peso o medida del respectivo bien o servicio;

10º.- Que en el caso de autos, este sentenciador, después de analizar el mérito de la causa según las normas de la sana crítica, ha concluido que los hechos en que denunciante basa su reclamo, desde la playa de estacionamiento que la denunciada tiene habilitada accesoriamente al supermercado, hizo caer a ésta última, en la contravención tratada en el precitado artículo 23 de la Ley Nº 19.496.-

Al efecto el Tribunal ha tenido especialmente en cuenta los siguientes antecedentes:

a) que el señor Aravena, con el documento rolante a fs.4, reiterado a fs.77,consistente en copia de la boleta de compraventa

extendida por el establecimiento de la denunciada acreditó, por una parte su calidad de consumidor, en los términos que previene el artículo Nº 1 Nº 1 de la Ley Nº 19.496 y, por otra, la naturaleza onerosa del acto celebrado con la misma denunciada, conforme , asimismo, a lo establecido, en el artículo Nº 2, letra a) de dicho Cuerpo Legal.

b) que, de otra parte, el estacionamiento gratuito que el supermercado ofrece accesoriamente a sus clientes, lo es en razón de una mejor comercialización y venta de sus mercaderías incrementando de tal forma sus expectativas de mayores ingresos. Dicha situación es semejante a lo que ocurre con las guardarropías de los restaurantes o salas de espectáculos, ofrecidos como servicios accesorios de su actividad principal a fin de incrementar o facilitar ésta última.

c) quien se sirve de dicho servicio como medio para atraer a los clientes a su centro de compras no lo hace en forma gratuita y desinteresada, sino precisamente para prevalecer sobre otros establecimientos que carecen de esa alternativa.

d) La persona que acude a comprar en su vehículo a un supermercado, que ofrece playa de estacionamiento sea o no gratuito, lo hace prefiriéndolo a otros lugares que no lo poseen y alentado, además, en la creencia de dejarlo en un lugar que se supone que cuenta con cierto estándar de seguridad.

e) que, en buenas cuentas, si se utiliza un estacionamiento que el supermercado ofrece a sus clientes, resulta obvio que el hecho de estacionar importa una aceptación que configura un contrato.

f) que, como tal contrato, ha nacido un vínculo determinante de la responsabilidad del oferente, que le impone un

deber de custodia, guarda y restitución del vehículo estacionado en el lugar ofrecido.

g) que dicho deber de custodia genera para el proveedor la obligación de arbitrar todas las medidas idóneas de seguridad para evitar las contingencias de pérdida o sustracción de las especies u objetos existentes en el interior de los vehículos y, con mayor razón, respecto del vehículo en sí.

h) que por ello, producida una de dichas contigencias, el proveedor debe hacerse responsable, por no haber implementado todas las medidas administrativas o técnicas dirigidas a velar por ese deber de custodia.

i) el contexto de todos los antecedentes allegados a los autos, pero particularmente de los emanados de la propia demandada, se infiere, a no dudarlo, que ésta descuidó su deber de custodia y guarda del vehículo de la denunciante, tanto más cuanto que, nadie de los encargados ni otras personas responsables del local, advirtió la presencia de los desconocidos causantes de los daños en el vehículo de la denunciante, ocurrida, precisamente, en un horario en que existe una mayor afluencia de público, razón más que suficiente, para dotar al recinto de estacionamiento de una mayor vigilancia y cuidado de su parte y evitar de esa manera hechos como el que en la práctica se produjo.

j) contrariamente a lo sostenido por la denunciada al contestar las acciones deducidas en su contra, este Tribunal estima que la deficiente prestación de un servicio contratado con quien aparenta entregarlo en forma idónea y segura, constituye precisamente la negligencia contemplada en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496.

La negligencia en las normas de protección al consumidor necesita únicamente de una mala calidad del servicio convenido, es decir hay negligencia en estos casos cuando al consumidor no se le entrega la prestación en los términos que era dable suponer de acuerdo a lo pactado, concepto éste último que amén de ser el que mejor cuadra con una Ley sobre "Protección al Consumidor", coincide plenamente con el concepto de negligencia entregado por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, el que señala que tal palabra, en una de sus acepciones, significa "descuido, omisión, falta de aplicación.

k) Que en el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor, a juicio de este Juez, la disposición del artículo 23 citado, tiene ciertamente plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por ella se tiene a proteger a quienes creyendo en el correcto proceder del proveedor son convencidos para contratar con él, en la confianza que se les brindará un servicio idóneo y seguro;

11º.- Que teniendo en cuenta todo lo razonado en la motivación que antecede, es que el Tribunal no atenderá la explicación dada por la denunciada al contestar las acciones promovidas en su contra, en cuanto que el emplazamiento de playas de estacionamientos anexos al local comercial principal obedece al cumplimiento de exigencias propias de la ley de urbanismo y construcciones y su ordenanza.

Esta explicación, cree el Tribunal, no es aceptable ni exime a la denunciada de su responsabilidad, pues considerando su bien ganado prestigio como una de las grandes empresas del retail, su obligación es adoptar todas las medidas administrativas y

técnicas para asegurar que los clientes que acudan a ese lugar, lo hagan de un modo seguro no sólo respecto de las personas sino que también de sus bienes.

La denunciada no puede desconocer que de ella se espera que actúe con la máxima diligencia en su transacciones comerciales con los consumidores, más aún , si es ella misma la que invita a celebrarlas utilizando muchas veces un gran despliege publicitario para dichos efectos, como ocurre con los periodos de ofertas y, por ende, no puede pretender que se acepte como excusa válida, que sea deber del consumidor evitar los riegos que puedan afectarles en sus instalaciones.

En el parecer de este sentenciador, los bien dotados sistemas de seguridad y vigilancia que empresas como la denunciadas mantienen en el interior de sus locales de compra, destinados, por cierto, a evitar mermas o pérdidas de sus productos o mercaderías como lamentablemente así ocurre y de la que son, a veces víctimas, por parte del público consumidor, deben también implementarse adecuada y suficientemente, para precaver hechos como el que nos ha ocupado en esta causa.

Hubo entonces de parte de la denunciada, en opinión de este Sentenciador, un atropello a los derechos del denunciante como consumidor, pues, en la práctica las insuficientes medidas de seguridad implementadas en el local comercial de la denunciada, lo que derivó en el el destrozo experimentado por su vehículo se tradujo, a su turno, en la aludida contravención a lo previsto en el artículo 23 del Cuerpo Legal tantas veces citado;

12º.- Que en cuanto a la acción civil deducida en autos por don Aravena Gahona en su escrito de fs. 37 y siguientes, el Tribunal,

teniendo en cuenta l estima procedente dejar constancia de las siguientes reflexiones que le amerita dicha demanda:

a) el demandante ha solicitado que a raíz de la negligente atención que ella experimentó, la demandada sea condenada a pagarle las siguientes indemnizaciones:

Daño directo: Representado por el daño emergente , ascendente a la suma de$ 596.192 desglosado en $ 330.392,cantidad que debió pagar por el mayor costo de reparación del vehículo más $ 60.000, por el deducible que la aseguradora no cubrió y por el Daño moral que le ocasionó el mal accionar de la demandada, el que estima en $200.000.-

b) que en esta parte, es necesario tener presente que el artículo 2314 del Código Civil dispone que el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización, en tanto que el artículo 1698 del mismo Código prescribe que incumbe probar las obligaciones o su extinción, al que alega aquéllas o esta.

c) que dicho principio de general aplicación encuentra su especialidad en la Ley Nª 19.496 cuando su artículo 50 dispone, en lo que interesa, que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley, darán lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción y, consecuencialmente, a obtener la debida indemnización o la reparación que corresponda.

d) entonces y de acuerdo a lo recién señalado, el actor tenía el derecho a demandar la indemnización de los perjuicios sufridos a raíz del servicio de mala calidad que se le prestó, pero el debía acreditar tanto la existencia como el monto de tales perjuicios;

13º.- Que respecto del daño directo , preciso es observar que de los antecedentes que sobre la materia constan en autos, se desprende que el perjuicio efectivo experimentado por el demandante, asciende $ 330.392.- el que se ordenará pagar por la demandada, según se dirá más adelante,

14º.- Que acerca del daño moral cuya compensación reclama el actor estimándolo en $200.000.-, el Tribunal, es de opinión que el daño moral o extrapatrimonial que se causa con motivo de la ejecución de un hecho ilícito o el incumplimiento de un contrato, siempre que se afecte a la persona o se vulnere un bien o derecho de la personalidad, para que el mismo se tenga por configurado, debe tratarse de un perjuicio trascendente que le ocasione a la víctima un importante dolor o menoscabo de cualquier otra índole, lo debe ser probado en la causa y como estos supuestos no concurren en este caso, procederá a desestimar el reclamo del actor por este concepto,y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 12, 23 , 24 y 50 de la Ley Nº 19.496; lo prescrito en los artículos 2284, 2314 y 2329 del Código Civil; lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley Nº 18.287;

RESUELVO:

1.- Acógese la denuncia interpuesta a fs. 29 por doña Johanna Scotti Becerra, en representación del Servicio Nacional del Consumidor y condénase a " WALMART CHILE S.A. (ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA)), al pago de una multa ascendente a 5 Unidades Tributarias Mensuales.

por haber cometido la contravención aludida en la consideración 10º de este fallo.-

2.- Acógese la demanda civil promovida a fs. 37, por RENE MIGUEL ARAVENA GAHONA, en cuanto se condena a la demandada "WALMART CHILE S.A.", al pago de $ 330.392.- (trescientos treinta mil trescientos noventa y dos pesos) la que deberá solucionar al actor reajustada por el IPC entre el mes de enero del año en curso y el mes anterior al de su pago.-

3.- Que, además, la demandada debe pagar las costas de la causa.-

La multa deberá pagarse dentro de quinto día, de acuerdo al valor de la Unidad Tributaria Mensual del día del pago efectivo, bajo apercibimiento de arresto del Gerente General o Administrador de la compañía condenada.-

Envíese carta aviso del fallo.-

Notifíquese personalmente o por cédula.-

Rol Nº 87.778-5

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE, SECRETARIA TITULAR