

Providencia, a doce de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia de fojas 28, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS LIDER EXPRESS LTDA., representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados para estos efectos en Av. Del Valle N°725, piso 5, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, por haber infringido los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, tomó conocimiento, a partir del reclamo efectuado por Carlos Ever Mori Culqui, que la denunciada se negó a responder frente al robo de su bicicleta, que sufrió en las dependencias del supermercado, ubicadas en Santa Isabel 0168, comuna de Providencia, el 16 de abril de 2015. Que ese día, él dejó asegurada con cadena, la bicicleta marca GT, modelo Avalanche 40, aro 26, de color negro y detalles en rojo y blanco, en el espacio destinado a ese fin por el propio supermercado e ingresó para realizar algunas compras; que regresó a los 15 minutos, aproximadamente y se dio cuenta que la bicicleta había sido robada; que reclamó ante el proveedor, pero éste no se responsabilizó por lo ocurrido, por lo que concurrió a la Fiscalía Local de Ñuñoa para estampar la denuncia correspondiente y al Sernac, para iniciar los trámites de mediación; que la empresa denunciada respondió con fecha 11 de mayo de 2015, pero que la respuesta dada no les resulta satisfactoria, toda vez que desconoce su posición de

proveedor respecto del servicio de estacionamiento que presta; que el hecho que sea una actividad complementaria a su actividad principal, no lo exonera de la responsabilidad que le cabe, pues el hecho de poner a disposición de los consumidores estacionamientos para sus vehículos, da un valor agregado a la actividad de venta de bienes y prestación de servicios; que si bien no se cobra el precio de un modo directo al consumidor, éste viene incorporado en el valor de los productos que este último adquiere, de manera que el proveedor se constituye en garante de la seguridad de los vehículos de todo tipo que se encuentren en las dependencias de estacionamientos que el supermercado ofrece; que Administradora de Supermercados Express Líder Ltda. explota el giro de venta de productos de supermercado y, en consecuencia, su actividad comercial no consiste solamente en celebrar contratos de compraventa con las personas que acuden a él y adquieren productos, sino que además se despliegan una serie de servicios anexos, cuyo fin es, precisamente, facilitar la operación de compra por parte de los consumidores; que es por ello que la utilización de los servicios ofrecidos son, necesariamente, complementarios con el giro comercial de la empresa denunciada; que si los establecimientos comerciales, entre ellos, un supermercado, no tuvieran los estacionamientos necesarios para que los clientes dejen sus vehículos o bicicletas, el flujo de personas que concurriría al lugar sería bastante menor y por lo tanto, su actividad lucrativa se vería considerablemente mermada. Agrega, por otra parte, que el proveedor ha actuado negligentemente, al prestar un servicio deficiente en su calidad, causando, además, un significativo menoscabo al consumidor; que por tratarse de una relación jurídica onerosa, la empresa denunciada se encuentra sometida a un estándar de culpe leve; que el Sernac considera, que el supermercado no adoptó las medidas necesarias o bien, lo hizo de un modo deficiente; que la denunciada tiene que tener en cuenta el hecho público y notorio de que hoy en día, se producen en Chile robos y hurtos en los vehículos que se encuentran en los estacionamientos; que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas del rubro; que la Ley N°19.496 se

construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediano o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, tomando los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias en las medidas de seguridad como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores y en el caso que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor. Finalmente, indica que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros, que su ejercicio pueda traer consigo. En definitiva, solicita se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N°19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

Las objeciones planteadas por el Sernac a fojas 84, contra los documentos acompañados por la contraria de fojas 67 a 80, por consistir en copias simples que carecen de fecha cierta y la denunciada no aparece suscribiéndolos, recepcionándolos o reconociéndolos con algún timbre, firma u otro distintivo que otorgue certificación o credibilidad, por lo que no existe certeza de su autenticidad e integridad ni se puede dar fe acerca de la veracidad de lo que en ellos se indica y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS OBJECIONES:

1.- Que revisados los documentos al tenor de las causales invocadas, a juicio del sentenciador, corresponde rechazar las objeciones promovidas, en virtud de los antecedentes que obran en el proceso, por lo que su valor probatorio será apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LIMITADA contestó en ella la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, conforme a los argumentos que señala a fojas 50 y siguientes: Que no ha cometido infracción alguna a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues no tiene conocimiento y niega que haya tenido lugar el robo de la bicicleta de Carlos Ever Mori Culqui desde los estacionamientos del supermercado aludido; que no existe certeza de que los hechos narrados por el denunciante hayan ocurrido como él señala y sobretodo, que hayan tenido lugar en dichos estacionamientos; que el Sernac no acreditó de forma alguna que se haya producido el robo de la bicicleta ni que se hubiese producido en los estacionamientos del supermercado, así como tampoco, que hubiese estado ese día ahí, por lo que cabe la duda de si efectivamente le sustrajeron la bicicleta, pues podrían habérsela robado en otro lugar o incluso, el consumidor puede haber llegado a pie o en locomoción colectiva; que por lo tanto, el Sernac sólo tiene a su favor la declaración de aquél, la que en caso alguno acredita el supuesto robo. Indica por otra parte, que no le consta que Carlos Mori haya tenido efectivamente la calidad de consumidor y que, por lo tanto, se encuentre amparado por la Ley N°19.496, toda vez que no es suficiente que se acompañe una boleta de consumo, porque ella no acredita que haya sido él quien consumió. Que además, el supermercado no cobra ningún precio o tarifa por el estacionamiento ni es proveedor del servicio de estacionamiento, agregando, que éstos tienen su razón de ser en una disposición legal que los obliga en tal sentido. Señala también, que aún en el evento de ser cierto lo señalado por el Sernac, el supermercado no ha vulnerado la Ley N°19.496, puesto que ha cumplido con su obligación de seguridad y custodia, proporcionando guardias y cámaras de vigilancia, señalando a continuación, que “no tiene” ninguna obligación de custodia respecto de este

estacionamiento, porque es facilitado de manera gratuita. Añade, que lamentablemente dichos métodos son sólo disuasivos y que ellos no pueden prever todas las situaciones que podrían ocurrir, más aun si se considera que son consecuencia de un tercero. Manifiesta asimismo, que conforme se ha resuelto por los Tribunales Superiores de Justicia, la circunstancia que un establecimiento comercial no cobre un precio o tarifa por permitir el estacionamiento de vehículos en sus dependencias, impide calificar la sustracción de automóviles o de especies guardadas en el interior de éstos como un incumplimiento de un deber que pesa sobre el proveedor, pues no existe una obligación de custodia. Finalmente indica, que existió negligencia e imprudencia de parte del consumidor, quien contribuyó con su actuar a la comisión del ilícito, ya que no se desprende de su propia declaración, que hubiese dejado la bicicleta correctamente asegurada.

4.- Que el Sernac acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 27 y de fojas 58 a 66 y la parte denunciada, los agregados de fojas 67 a 80.

5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac interpuso una denuncia, por haber tomado conocimiento del robo de una bicicleta desde las dependencias del supermercado Líder, ubicado en Santa Isabel 0168 de la comuna de Providencia, toda vez que éste se negó a responder por lo sucedido.

b) Que Administradora de Supermercados Express Ltda. se defiende, aludiendo principalmente, a que no existe certeza que los hechos narrados hayan ocurrido ni que hayan tenido lugar en dichos estacionamientos.

c) Agrega a lo anterior, que no le consta que Carlos Mori Culqui haya reunido efectivamente la calidad de consumidor y que el supermercado no cobra ningún precio o tarifa por el estacionamiento, por lo que no puede considerársele como proveedor de este servicio.

d) Manifestó también, como argumento de su defensa, que en el evento que se considerase que sí reviste la calidad de proveedor del servicio de estacionamiento, sí cumplió con su obligación de seguridad y custodia, proporcionando guardias y cámaras de vigilancia y que en todo caso, el consumidor se expuso imprudentemente al riesgo, ya que no consta que hubiese dejado la bicicleta correctamente asegurada.

e) Que en opinión del Juez que suscribe, los antecedentes del Parte Denuncia presentados en la Fiscalía Local de Ñuñoa, referidos a un robo en bienes nacionales de uso público o sitios no destinados a la habitación, de 21 de abril de 2015, en conjunto con la fotocopia de la boleta de ventas y servicio agregada a fojas 19, permiten dar cuenta de la efectividad del hecho que motiva la presente denuncia y sus circunstancias, esto es, el haber concurrido Carlos Mori Culqui al supermercado denunciado en su bicicleta, la que dejó estacionada mientras él realizaba algunas compras y que fue sustraída en ese intertanto.

f) Que es un hecho no controvertido en autos, que el servicio principal que proporciona el supermercado no es el de estacionamiento, sin embargo, este Tribunal considera, que para poder ingresar a comprar, es decir, para realizar el giro que le es propio, es indispensable que el medio de transporte utilizado, en este caso, una bicicleta, se sitúe o deje en algún espacio físico, de manera tal, que no cabe duda que dicha prestación resulta inherente a la obligación principal.

g) Que del mismo modo como sucede en los estacionamientos por los que se cobra un precio o tarifa, el hecho de ceder un lugar por un tiempo determinado, conlleva necesariamente, la obligación de resguardo o cuidado del medio de transporte dejado para su custodia, toda vez que estos espacios privados forman parte del establecimiento y es un medio para incentivar la concurrencia al mismo, debiendo emplearse para tal efecto, todas las medidas que sean necesarias para evitar que los consumidores sufran daños y/o robos, tanto en su persona, como en sus bienes.

h) Que como resultado del análisis anterior se concluye, que las medidas de seguridad adoptadas por Administradora de Supermercados Express Ltda. o Líder Express Ltda., fueron deficientes o ineficaces a la hora de impedir el delito, pues dichos estacionamientos cuentan con guardias de seguridad y cámaras de vigilancia, los que no se percataron del hecho, por no estar en el lugar que debían o bien, porque eran insuficientes para proteger todo el estacionamiento de posibles ilícitos.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a las objeciones formuladas.

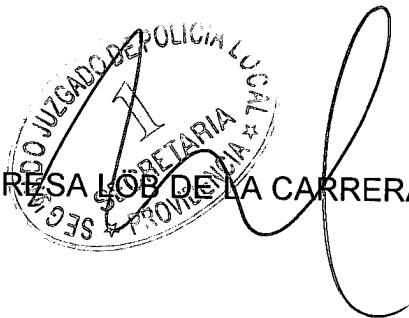
B.- Que se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA. O LÍDER EXPRESS LTDA., a pagar una multa de 30 UTM (TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES), por causar un menoscabo al consumidor, debido a deficiencias en la seguridad del servicio prestado.

Anótese y Notifíquese.

Rol 38.942-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOBOS DE LA CARRERA.



C.A. de Santiago

Santiago, dieciocho de mayo de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 108, 109 y 110: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de doce de enero de dos mil dieciséis, escrita a fojas 88 y siguientes.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-442-2016.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

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

En Santiago, dieciocho de mayo de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Formulario 2

ROL: 038942
2015 - 02

Fecha Emisión : 01-07-2015
Usuario

193E : ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS LIDER EXPRESS LIMIT

0010 : AVDA. DEL VALLE 725

0000 : HUECHURABA

0000 : ACTUARIO F - BTC

FECCION : LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

NUMERO DE PARTE :

FECHA INFRACCION : 16-04-2015

ACA :



FIRMA Y TIMBRE CAJERO
JUZGADO

ORDEN DE PAGOS			
CUENTA	MONEDA	MONTO	FECHA
21000000	MONEDA NACIONAL	1.000.000	16-04-2015

TOTAL A PAGAR : 1.000.000

Fecha de pago : 01-07-2015
Cajero

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO

PROVIDENCIA, 9 de JUNIO de 2016

Notifico a Ud. que en el proceso N° 038942-F-2015 se ha dictado con fecha ,
09/06/2016 la siguiente resolución :

CUMPLASE



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO
clasificador 64 Correo 9.

ROL N°038942-F-2015
CERTIFICADA N° _____



SEÑOR

DON(A)

GABRIELA MILLAQUEN URIBE

REPRESENTANTE LEGAL DE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Calle **TEATINOS**

N°333

Casa/Dpto. **PISO 2°**

Block

002259

Villa

Comuna de **SANTIAGO**

