

Recoleta, cuatro de julio de dos mil trece

VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de fs. 1 y sgtes., descargos de fs. 12,13 y 14, acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 35 y sgtes., y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que por escrito de fs. 1 y sgtes. don **JUAN CARLOS CONCHA PINO** domiciliado en calle Monroe N° 8617, comuna de Las Condes, dedujo denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada legalmente por don Gonzalo Gebara, todos con domicilio en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, en razón a que el día 12 de octubre de 2012 le rompieron el vidrio de su vehículo, sustrayéndole algunas de sus pertenencias, desde el estacionamiento de la denunciada. Demanda una indemnización por daño emergente de \$1.000.000 y por daño moral la suma de \$10.000.000.-

El señor Concha afirma que llegó al supermercado para realizar sus compras cerca de las 11:20 hrs. y al retirar su camioneta Fiat placa patente ZP-5510, del estacionamiento, se percató que el vidrio estaba quebrado, desde donde le sustrajeron un notebook, lentes de sol, un teléfono celular marca Galaxy Ace, los documentos del vehículo, una mochila, ropa de trabajo de seguridad tales como zapatos, guantes, chaqueta entre otros. Además que al llegar a su vehículo, se encontraba un guardia, quien en un tono poco serio le informó del robo y que no había visto a nadie. Agregó que permaneció más de tres horas en el recinto y luego de varias insistencias recién el administrador lo atendió como a las 15:00 hrs.

En cuanto al derecho, señala que la denunciada contravino los artículos 3º letra d) y e) y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y solicita de que se sancione al proveedor por las infracciones cometidas, aplicando el máximo de multa.

2º.- Que a fs. 35 y sgtes. de autos se llevó a efecto el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes,

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



SECRETARIA

acudido don Juan Carlos Concha Pino en su calidad de consumidor, a comprar a dicho establecimiento, de acuerdo a las circunstancias descritas en el considerando 1° de este fallo.

7.- Que se debe puntualizar que el **Artículo 23** del mencionado cuerpo legal establece 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**, debido a fallas o **deficiencias en la calidad**, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o **servicio**”

8°.-Que la boleta electrónica N° 299499254, emitida por la Administradora de Supermercados Hiper Ltda., sucursal Recoleta, acompañadas a fs.19 de autos, sin objeción, informa acerca del consumo realizado el día 12 de octubre de 2012, cerca de las 11:30 hrs., por don Juan Concha Pino en dicho establecimiento comercial, antecedente del cual se infiere que las partes efectivamente celebraron un contrato de compraventa a título oneroso, verificándose la calidad de consumidor del denunciante y la calidad de proveedor del supermercado denunciado.

9°.- Que, así también a fs.12 de autos, se constata que el señor Concha, el mismo día que sufrió el robo de sus especies desde su vehículo estampó su reclamo ante el Supermercado Recoleta hecho que si bien la denunciada no admite responsabilidad alguna, tampoco lo desconoce.

10°.- Que, además, don Nelson Guajardo Zamorano compareció por la parte denunciante, en calidad de testigo presencial confirmando los hechos denunciados ante este Tribunal, cuyos dichos constan a fs. 36 y 37. de autos

11°.- Que habiéndose acreditado la calidad de consumidor de don Juan Carlos Concha Pino, a lo expuesto precedentemente, y a los antecedentes que obran en el proceso, este Tribunal tiene por establecido que el día 12 octubre del 2012, mientras el señor Concha dejó su vehículo en el estacionamiento de la denunciada para efectuar sus compras, le rompieron el vidrio y le sustrajeron las especies que tenía en su interior.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA DEL ASU ORIGINAL

RECOLETA



SECRETARIA

12º.- Que tras analizar el mérito de autos, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador, estima que los hechos denunciados le causaron un menoscabo al consumidor, al no brindarle un servicio eficiente y seguro para realizar sus compras, tal como es dable esperar de este tipo de establecimientos comerciales.

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

- a) Los estacionamientos son parte integrante del servicio prestado, por lo tanto la empresa es responsable por los daños que sufran los vehículos que quedan detenidos en el lugar mientras los consumidores concurren al recinto a realizar sus compras
- b) El estacionamiento gratuito que el supermercado ofrece 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.
- 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 estandar 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 de 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, en las mismas condiciones que fue dejado.
- 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.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA



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

13°.-Que conforme a lo razonado precedentemente, este Tribunal tiene la convicción de que los derechos del consumidor, don Juan Carlos Concha Pino, han sido vulnerados por la denunciada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, por cuanto ha incurrido en la contravención prevista en el **artículo 23° de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.**

En el marco de una legislación proteccionista de los derechos de los consumidores, la negligencia tratada en esta norma, necesita únicamente de una deficiente calidad del servicio ofrecido, es decir, hay negligencia en estos casos cuando al consumidor no se le entrega el servicio en los términos que era dable suponer de acuerdo a lo pactado y por quien aparenta estar en condiciones de hacerlo fiel y confiablemente, púes, si la denunciada hubiese prestado un servicio eficiente, implementando suficientes medidas de seguridad en el estacionamiento de su establecimiento comercial, los derechos del consumidor no se habrían afectado como en la práctica ocurrió.

14°.- Que, así entonces, este Tribunal hará lugar a la denuncia infraccional de autos, sancionado al proveedor de la manera que se indicará en la parte resolutive de este fallo.

15°.- Que en lo que respecta a la acción civil intentada a fs.1 y sgtes., por don Juan Carlos Concha Pino, el Tribunal la acogerá solo en cuanto toca a los daños materiales ocasionados a su automóvil, que corresponde a la suma reclamada a fs.21 de autos, cuyo monto es de \$38.000 (treinta ocho mil pesos) , desestimándose lo demandado por la sustracción de especies desde su automóvil por estimar que el denunciante se expuso imprudentemente al daño sufrido al dejar objetos de valor sin tomar las precauciones debidas del caso y por otra parte tampoco quedaron suficientemente acreditado tales perjuicios. Ahora, en lo que respecta al daño moral, este sentenciador no hará lugar a la pretensión del actor civil, por cuanto tal indemnización no puede constituir un enriquecimiento ilícito para la parte que lo reclama y, en cualquier caso, la parte demandante, debió acompañar prueba suficiente y fehaciente que demostrara la afección que padeció, que en la especie no ocurrió.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



SECRETARIA

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496;

RESUELVO

1.-Que se rechaza la tacha deducida por la denunciada a fs. 36 de autos, conforme a lo razonado en el considerando 5° de este fallo.

2.- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs.1 y sgtes., en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, al pago de una multa de 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por haber cometido la contravención aludida en el considerando 13° de este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

3.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios promovida de fs. 1 y sgtes., por don **JUAN CARLOS CONCHA PINO** en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, a pagar al actor la suma de \$ 38.000.- (treinta ocho mil pesos), a título de indemnización de perjuicios, reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior de cometida la infracción y el anterior al del pago efectivo de la obligación, con costas.

Notifíquese

Regístrese y archívese, en su oportunidad

Rol N° 114.046-5

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ
TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE,
SECRETARIA

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA



SECRETARIA

el apoderado Samuel Alarcón en representación de don Juan Concha y del apoderado Mauricio Díaz Silva en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda.

La parte denunciante ratificó su denuncia solicitando que se acoja con expresa condena en costas.

La denunciada y demandada formuló descargos y contestó la demanda civil deducida en su contra por escritos acompañados al proceso de fs.12 a 18. En sus descargos, alude principalmente que conforme al artículo 3 d) de la Ley 19.496, al consumidor también le asiste un deber, que es evitar los riesgos que puedan afectarles, por cuanto don Juan Concha no debió dejar nada de valor al interior del vehículo. En la contestación misma a la demanda, principalmente alega, que el demandante se expuso imprudentemente al daño, que desconoce la calidad de consumidor del actor, ya que el supermercado no presta servicios de estacionamiento y no reconoce culpa en los hechos, en atención a que no tiene responsabilidad alguna por lo perjuicios que se le imputan toda vez que no ha existido dolo, negligencia o descuido en su obrar y en subsidio señaló que la indemnización reclamada carece de todo sustento jurídico y material.

3º.- Que en la misma audiencia de estilo las partes rindieron prueba documental, acompañada en autos de fs. 19 a fs. 21 por don Juan Concha y de fs. 22 a fs. 34 por la denunciada.

Además la parte por don Juan Concha ofreció prueba testimonial, con la comparecencia de don Nelson Alfredo Guajardo Zamorano, el cual fue tachado por la denunciada en razón a que se configuraría la hipótesis del artículo 358 N° 7 del código de procedimiento civil y de don Manuel De La Cruz Arias Valde.

4º.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

~~5º.- Que en relación a la tacha alegada por la denunciada en~~
contra del testigo don Nelson Alfredo Guajardo Zamorano, este Tribunal la rechaza, en consideración a su calidad de testigo presencial de los hechos denunciados.

6º.- Que ahora en cuanto a lo que las partes han sometido a la decisión de este Tribunal, fluye que lo controvertido de esta causa consiste en determinar, si a la luz del artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA**, incurrió en una deficiente prestación de servicios, con ocasión de haber

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA