

Recoleta, cinco de marzo de dos mil trece

VISTOS:

La denuncia infraccional fs. 18 y sgtes., indagatoria de fs. 28 y 29, acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 160 y sgtes., y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

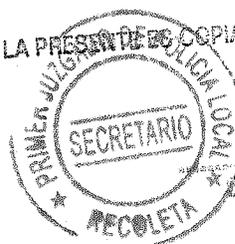
1º.- Que por escrito de fs. 18 y sgtes. doña Johanna Scotti Becerra, abogada, Directora Regional de Santiago del **Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, cuyo nombre fantasía es **SUPERMERCADO RECOLETA LTDA.**, representada legalmente por don Marcelo Acevedo, todos con domicilio en Av. Recoleta N° 3501, en razón al reclamo formulado por el consumidor don Marcelo De La Fuente Herrada, a quien le sustrajeron su automóvil desde el estacionamiento del mencionado supermercado.

Señala que ante la negativa de la denunciada en orden a responder del perjuicio sufrido por el consumidor, el señor De La Fuente recurrió ante ese Servicio, y en su labor de mediación, sólo obtuvieron como respuesta de parte de la denunciada, de que carecía de responsabilidad en los hechos y no tener obligación de indemnizarlo.

En cuanto al derecho, el SERNAC señala que la denunciada contravino los artículos 3º inciso primero letra d), 12 º, 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 cada una de las infracciones cometidas, aplicando el máximo de multa.

2º.- Que a fs. 28 comparece don **MARCELO DE LA FUENTE HERRADA**, cédula de identidad N° 16.519.358-k, domiciliado en calle Lircay 351 comuna de Recoleta, declaró que el día 21 de abril de 2012, cerca de las 21:00 hrs., acudió a comprar al Supermercado Recoleta Ltda., dejando estacionado su vehículo marca Hyundai, placa patente NB-2312, en el estacionamiento exclusivo para clientes que se encuentra protegido con rejas metálicas. Al volver, a los 20 minutos aproximadamente, su vehículo ya no se encontraba en el lugar donde lo había dejado, pues, había sido sustraído desde el mismo estacionamiento, ante lo cual dió aviso a la administración del supermercado, quienes llamaron a Carabineros, sin embargo luego unos minutos, optó por ir directamente a la Tenencia Santos Ossa para efectuar su denuncia.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

Agregó que al día siguiente recuperó su automóvil, con diversos daños tales como asientos destruidos, tablero, sin radio, batería, rueda de repuestos entre otros. Además le sustrajeron una maleta con sus herramientas de trabajo (refractómetro, balanza) y otras se encontraban rotas. Avalúa los daños sufridos en la suma de \$992.634.-

3°.- Que a fs. 57 y sgtes. don **MARCELO ANDRES DE LA FUENTE HERRADA**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, por los daños sufridos con ocasión del hurto de su vehículo. Reclama una indemnización de \$992.634 por daño emergente y una suma de \$500.000 por daño moral

4°.- Que a fs. 160 y sgtes. se levanta el acta del comparendo de contestación y prueba, con la asistencia del apoderado don Erick Orellana Jorquera en representación del SERNAC, del apoderado don Eduardo Arias Gonzalez en representación de don Marcelo De La Fuente Herrada y de la apoderada doña Karina Benavides Hidalgo en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. ex Supermercado Recoleta.

La parte denunciante por el SERNAC ratificó su denuncia solicitando que se acoja con expresa condena en costas, así también la parte DE don Marcelo de la Fuente Herrada ratificó su acción civil deducida a fs.57 y sgtes. de autos.

La denunciada y demandada ratificó sus descargos presentados a fs. 53 y sgtes. y contestó por escrito acompañado a fs. 63 y sgtes. la demanda civil deducida en su contra.

En síntesis, en sus descargos, expone principalmente que desconoce la calidad de consumidor del actor, ya que el supermercado no le ha cobrado precio o tarifa por la utilización del estacionamiento; que los servicios prestados están limitados a la venta minorista de mercadería, no encontrándose dentro de su giro el servicio de estacionamiento; y que el demandante tenía la obligación de adoptar todas las medidas conducentes para evitar la sustracción de su vehículo. En relación a la demanda en su contra señaló que no reconoce culpa en los hechos, en atención a que no le sería aplicable la Ley 19.496, por cuanto carece de la calidad de proveedor, y además que no tiene responsabilidad alguna por los 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.

5°.- Que en la misma audiencia de estilo las partes rindieron prueba documental, acompañada en autos de fs. 67 a fs. 106 por el SERNAC, de fs. 107 a fs. 139 por Marcelo De La Fuente y de fs. 140 a fs.159 por la denunciada.

Además la parte por don Marcelo De La Fuente ofreció prueba testimonial, con la comparecencia de don Cristian De La Fuente



Herrada a fs. 163, el cual fue tachado por la denunciada en razón a que se configura la hipótesis del artículo 358 N° 1 del código de procedimiento civil.

6°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

7°.- Que en relación a la tacha alegada por la denunciada en contra del testigo don Cristian De La Fuente Herrada, este Tribunal la rechaza en consideración a su calidad de testigo presencial de los hechos denunciados.

8°.- 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 acudido don Marcelo De La Fuente Herrada en su calidad de consumidor, a comprar a dicho establecimiento, de acuerdo a las circunstancias descritas en el considerando 2° de este fallo.

9.- 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**”

10°.-Que la boleta electrónica N° 62323399, acompañadas a fs.7 de autos, sin objeción, emitida por la Administradora de Supermercados Hiper Ltda., sucursal Recoleta, da cuenta del consumo efectuado por don Marcelo Andrés De La Fuente Herrada el día 21 de abril de 2012, cerca de las 21:50 hrs., en dicho establecimiento comercial, antecedente que permite a este sentenciador arribar a la conclusión de que las partes efectivamente celebraron un contrato de compraventa a título oneroso en cual el señor De La Fuente tiene la calidad de consumidor y el supermercado la calidad de proveedor.

11°.- Que a fs.10 y sgtes. de autos, se constata que el señor De la Fuente, el mismo día 21 de abril del 2012, a las 22:14 hrs., hizo la denuncia, ante la Fiscalía Centro Norte, por el delito de robo de su automóvil Hyundai, placa patente NB-2312, sustraído desde el

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

SECRETARIA

estacionamiento del supermercado, hecho que si bien la denunciada no admite responsabilidad alguna, tampoco lo desconoce.

12°.- Que don Cristian Ignacio De La Fuente Herrada, cuya declaración consta a fs. 163 y sgtes. de autos, en su calidad de testigo presencial confirmó los hechos denunciados ante este Tribunal.

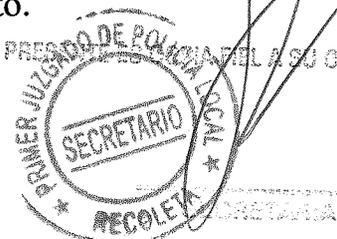
13°.- Que habiéndose acreditado la calidad de consumidor de don Marcelo De La Fuente Herrada, a lo expuesto precedentemente, y a los antecedentes que obran en el proceso, este Tribunal tiene por establecido que el día 21 de abril del 2012, el vehículo Hyundai placa patente NB-2312, fue sustraído desde el estacionamiento del supermercado denunciado, mientras el consumidor don Marcelo De La Fuente se encontraba en el local realizando sus compras.

14°.- Que tras analizar el mérito de autos, conforme a las reglas de la sana critica, este sentenciador, estima que el hurto del mencionado vehículo desde la playa de estacionamiento del supermercado, habilitada por la denunciada para sus clientes, le causó un menoscabo al consumidor, al no brindarle un servicio eficiente y seguro para efectuar 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.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE DE POLICIA FIEL A SU ORIGINAL



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.

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.

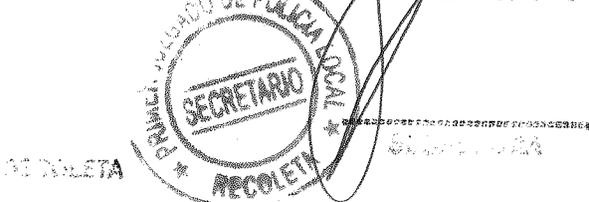
15°.-Que conforme a lo razonado precedentemente, este Tribunal tiene la convicción de que los derechos del consumidor, don Boris Bayer Reyes, han sido vulnerados por la denunciada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, por cuanto ha incurrido en la contravención prevista en el **artículo 23° 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.

16°.- 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.

17°.- Que en lo que respecta a la acción civil intentada a fs.57, por don Marcelo Andrés De La Fuente Herrada, el Tribunal la acogerá solo en cuanto toca a los daños materiales ocasionados a su automóvil, que se aprecia en la suma de \$ 620.000.- (seiscientos veinte mil pesos), desestimándose lo reclamado por la sustracción de materiales de trabajo y por daño moral, en razón a que tales perjuicios no fueron suficientemente acreditados por la parte demandante.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



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.- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs.18 y sgtes., en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, al pago de una multa de 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales), por haber cometido la contravención aludida en el considerando 15° 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.

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios promovida de fs. 57, por don **MARCELO ANDRÉS DE LA FUENTE HERRADA** en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, a pagar al actor la suma de \$ 800.000.- (ochocientos 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° 102.887

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