

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 8.283-2013-3

LAS CONDES, a veinte y siete de Septiembre de dos mil trece.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querella de fs. 7, de fecha 28 de Mayo de 2013, interpuesta por **PAOLA COVARRUBIAS URBANO**, abogada, domiciliada en calle La Fontana Nº 11226, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada por su gerente general, ignora antecedentes, ambos domiciliados en calle Camino El Alba Nº 11.865, comuna de Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 7 y 17 la querellante **COVARRUBIAS** declara que el día 28 de Febrero de 2013, alrededor de las 20.00 horas, concurrió al Supermercado Líder de calle Camino El Alba a efectuar algunas compras, para lo cual dejó estacionada su camioneta patente FK.VC-85 en el estacionamiento subterráneo, y luego de hacer las comprar y regresar se dio cuenta que su auto tenía todas sus luces parpadeando y al acercarse comprobó que las puertas estaban abiertas, no sonaba la alarma, ya que la habían cortado y desde el interior del auto fueron sustraídas diversas especies que tenía en él (USD 150, un vestido nuevo, una falda, dos pares de zapatillas de niña, una chaqueta de mezclilla, un celular Samsung nuevo, unos aros de oro, un frasco de perfume, además de la reparación de la alarma), ante lo cual reclamó ante diversas instancias, SERNAC incluido, pero sin resultado alguno.

A fs. 21 la querellada declara que no les consta que la querellante haya estacionado el vehículo en el estacionamiento del supermercado y, de ser efectivo, que le hayan sustraído las especies que señala, además que los estacionamientos son de libre acceso público, por los que no se cobra precio o tarifa, motivo por el cual no tiene la calidad de proveedor, conforme a las normas de la Ley Nº 19.496.



A fs. 7 y basado en estos hechos, la parte de **COVARRUBIAS** dedujo, al mismo tiempo, demanda civil en contra de **SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representados, según complementa a fs. 17, por Ricardo León, ambos del domicilio ya indicado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 2.000.000.- por daño emergente y \$ 3.500.000.- por concepto de daño moral, total \$ 5.500.000.-, más reajuste, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 23.

Con fecha 5 de Septiembre de 2013, a fs. 77 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la actora procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada contestó por escrito, en similares términos a los expresados en su declaración, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de las acciones incoadas en su contra, con costas.

En cuanto a prueba testimonial la querellante presentó al testigo Efraín Alejandro Cerda Marín y, respecto de la documental, las partes rindieron la que rola en autos, la cual en su momento, de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer, primeramente, la responsabilidad que correspondiere a **SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que la querellante sostiene que el día 28 de Febrero de 2013 concurrió al Supermercado Líder de calle Camino El Alba, Las Condes, dejando su camioneta estacionada en el estacionamiento subterráneo y al regresar luego de efectuar compras en su interior se percató a cierta distancia que el vehículo estaba con todas las luces parpadeando y al acercarse se dio cuenta que le habían robado, las puertas estaban abiertas, no tenía alarma, ya que la habían cortado, y desde el interior del vehículo habían sacado las especies que detalla.
- 3º) Que al respecto es del caso dejar establecido, primeramente, que la querellada pocos días después de acaecidos y según consta de la comunicación de fs. 2, dirigida al SERNAC, emanada del **SERVICIO AL CLIENTE** del establecimiento, en parte alguna niega los hechos, aceptándolos tácita, pero inequívocamente a la vez, y, por el contrario, asumiendo que efectivamente



ocurrieron como los relata la actora, se limita a exculparse esgrimiendo otros argumentos, como que fue obra de delincuentes ajenos a su control; que donde ocurrió el hecho se trata de estacionamientos de libre acceso por el que transitan personas y vehículos de clientes, proveedores y público en general, siendo imposible garantizar un control adecuado; que no es proveedor del servicio de estacionamiento, por cuanto no cobra precio o tarifa por su uso; etc., de los cuales el Tribunal se hará cargo oportunamente.

4º) Que si bien a posteriori, pero ya enfrentado derechamente al juicio, su abogado y representante recién vino a controvertir los hechos varios meses después, según consta de fs. 21 punto 1, es lo cierto que, conforme al considerando precedente, ello implica un cambio de versión drástico y radical, en 180 grados, versión postrera que no será considerada por el Tribunal, por haber sido prestada varios meses después y carecer de la inmediatez y espontaneidad de la primera.

5º) Que por tales motivos procede, en principio, tener por establecidos los hechos denunciados.

6º) Que, además, el actor presentó al testigo Efraín Alejandro Cerda Marín, quien depuso a fs. 31 y 32 y 77.

7º) Que el citado testigo, que fue legalmente examinado y no fue tachado, expresa que en la ocasión se encontraba en los estacionamientos del supermercado, donde había concurrido a comprar, y le llamó la atención que la actora, a la que no conocía, revisaba nerviosamente su camioneta Ford por todos lados y al acercarse ella le contó que le habían robado, constatando personalmente que la camioneta tenía las puertas abiertas, la alarma no funcionaba y sus luces estaban parpadeando, comentándole que le habían robado un vestido, unas zapatillas nuevas, unos aros de oro y un celular, entre otras cosas.

8º) Que, a mayor abundamiento, a lo anterior cabe agregar la boleta de compraventa de fs. 1, por las que se acredita la presencia del actor en el lugar y que efectuó actos de consumo el día 28 de Febrero de 2013 en el supermercado, pagando en la caja 14 a las 20.44 horas; el documento de fs. 3 que da cuenta de la denuncia efectuada por la actora ante la Fiscalía Local de Las Condes, a través de la 47ª Comisaría de Carabineros; y la fotografía de fs. 4, no objetada, que muestra el cable cortado de la alarma del vehículo de la actora.

9º) Que este cúmulo de antecedentes probatorios, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, unido al hecho que el querellado no negó, cuando correspondía,



que los hechos efectivamente ocurrieron y en sus estacionamientos, admitiéndolos tácitamente, permiten al Tribunal dar por establecido en la causa, para los efectos infraccionales, que efectivamente se sustrajeron especies desde el vehículo de la actora, en momentos que lo mantenía aparcado en los estacionamientos del supermercado, mientras la consumidora efectuaba actos de consumo en su interior, especies, cuya identidad y valor, sin embargo, no ha sido determinada legalmente, lo cual, si bien irrelevante para efectos infraccionales, tendrá particular importancia en el aspecto civil de la litis, según se expresará en su oportunidad.

10º) Que, establecido los hechos señalados en el considerando precedente, cabe analizar y hacerse cargo de la argumentación de la querellada en orden a que la Ley Nº 19.496 es inaplicable en la especie y que, en cualquier caso, no ha incurrido en infracción alguna a dicha normativa, por cuanto, en su concepto, el actor no tiene la calidad de consumidor dado que no se le ha cobrado precio o tarifa por el uso del estacionamiento ni celebrado contrato a ese respecto.

11º) Que si bien es efectivo que directamente no se le ha cobrado precio o tarifa por ocupar el estacionamiento del supermercado, es lo cierto que dicho servicio de estacionamiento es evidentemente una parte fundamental de los servicios ofrecidos por el establecimiento a los consumidores, llegando a formar parte del mismo, tendientes a permitirles y facilitarles el acceso al supermercado para efectuar actos de consumo en su interior y, en definitiva a la obtención de un lucro, a cuyo incremento contribuye fuertemente la existencia del servicio de estacionamiento, de lo que se sigue que es obligación del supermercado adoptar las medidas de resguardo y seguridad para los consumidores relativamente a todos los servicios que les ofrece y no solamente limitado al lucro expresado en la compra de bienes en su interior.

12º) Que, a mayor abundamiento, el supermercado referido no es, evidentemente, una institución de beneficencia, sino que, por el contrario, se trata de una empresa comercial cuyo fin es obtener un lucro, una ganancia, siendo, por lo tanto, de presumir que, si bien no cobra directamente por el estacionamiento, su tarifa está implícita en los precios de los productos que adquieren los consumidores en el interior del recinto.



13º) Que el criterio señalado en los considerandos precedentes coincide con el sustentado de manera casi unánime por la I. Corte de Apelaciones de Santiago en los procesos Rol Nº 3.038-2007 y Rol Nº 2.201-2008, por ejemplo.

14º) Que queda por determinar si la denunciada cumplió o no con la obligación de vigilancia, resguardo y seguridad que pesa sobre ella, señalada en el considerando 11º.

15º) Que resulta de toda evidencia que la denunciada no adoptó las medidas de seguridad y resguardo y si lo hizo, éstas no fueron suficientes y eficaces, tanto que el daño y la sustracción se produjeron, según quedó consignado, siendo ello suficiente para dar por establecida tal circunstancia, además que, a mayor abundamiento, no ha acreditado, por ejemplo, la existencia de cámaras de seguridad, guardias, etc.

16º) Que, en consecuencia, esta sentenciadora, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que el proveedor denunciado infringió el artículo 23 de la Ley Nº 19.496 al actuar con negligencia en la prestación de un servicio de estacionamiento, que forma parte del establecimiento y sus operaciones, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del mismo, motivo por el cual procede acoger la denuncia entablada en su contra.

17º) Que, conforme a lo anterior y advirtiendo el Tribunal que existe relación de causa a efecto entre la infracción referida y los perjuicios ocasionados a la actora, en los términos exigidos por el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, procede acoger la acción civil intentada en autos, en los términos y con las limitaciones que se indicarán.

18º) Que, primeramente, cabe consignar que la actora impetra una indemnización de \$ 2.000.000.- por daño emergente (valor de las especies sustraídas y reparación de la alarma de su vehículo) y una indemnización de \$ 3.500.000.- por concepto de daño moral.

19º) Que respecto del rubro daño emergente a juicio del Tribunal procede rechazar la demanda, por cuanto, por una parte, no se ha acreditado la preexistencia de las especies sustraídas ni su valor, y, por la otra, tampoco se ha acreditado la naturaleza y valor de los daños ocasionados en el vehículo, por ejemplo, con motivo del corte de los cables de la alarma. En este orden de razonamiento, es



lícito tener presente que en nuestro ordenamiento jurídico para que el daño sea indemnizable se requiere que éste sea cierto y determinado, cuestión que necesariamente debe ser demostrada por los medios de prueba que están establecidos en la ley y que de conformidad al artículo 1698 del Código Civil, la carga de la prueba recae en la parte demandante, puesto que ella debe acreditar la efectividad de las proposiciones fácticas en que pretende ser indemnizado.

20º) Que en lo que atinge al daño moral primeramente cabe consignar y tener presente que estos hechos (de responsabilidad de la querellada, según se estableció) en lo inmediato pusieron a la actora en un estado de nerviosismo y alteración, según da cuenta el testigo Cerda a fs. 31 y 32, obligando a ésta a posteriori y únicamente por causa de aquélla, al despliegue de una gran actividad y ocupación de su tiempo en llamadas telefónicas, concurrencia a Carabineros a efectuar el denuncia ante el Ministerio Público, reclamo ante el SERNAC, presentación de acciones ante este Tribunal, varias concurrencias al mismo, etc., y todo ello enmarcado por la desatención y falta de interés demostrada por el proveedor referido para escuchar y atender su ansia de reparación (pese a que el reclamo era justificado, según quedó de manifiesto en la parte infraccional), y más aún tratándose de una empresa que por su magnitud y publicidad, debiera ser de un modo especial cumplidora de sus obligaciones de respeto al público, control de sus empleados y y reparación de los abusos que se cometan en los lugares donde confiadamente se estacionan sus clientes, hechos conocidos a partir de los cuales no puede pedirse prueba directa ni de su existencia, ni de su relación con los hechos, lo que permite al Tribunal presumir y dar por establecido que causaron en la actora y en su espíritu sensaciones de molestia, desagrado, enojo, rabia, frustración, etc., en suma, un detrimento de carácter moral o psicológico que debe ser reparado, como lo dispone el artículo 3º letra e) de la Ley Nº 19.496, que establece que es un derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada de todos los daños materiales y morales para el caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, y cuya indemnización el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 600.000.-

21º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que se ha regulado la indemnización se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán



desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

22º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

- Que se acoge la querella interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 7 y siguientes y se condena a **SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada por Ricardo León, a pagar una multa de **QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 16º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

- Que se acoge la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 7 y se condena a **SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representado por Ricardo León, a pagar a **PAOLA ISABEL COVARRUBIAS URBANO** una indemnización ascendente a la suma de \$ 600.000.- (seiscientos mil pesos) por concepto de daño moral, en la que el Tribunal regula prudencialmente los daños causados a la actora a raíz de los hechos investigados en la presente causa.

- Que no ha lugar a la indemnización por el daño emergente también pretendida, en atención a lo expuesto en el considerando 19º de esta sentencia.



- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 21º, más las costas de la causa.

ROL Nº 8.283-2013-3.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1**

Las Condes, quince de Abril de dos mil catorce

CÚMPLASE.

CAUSA ROL: 8283-3-2013

