SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

MAIPÚ, treinta de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- A fojas 13 y siguientes, la denuncia y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496, de fecha 9 de octubre de 2013, interpuesta por **VANESSA ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ RAMÍREZ**, con domicilio en calle Aristóteles N° 1260, Maipú, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**, ambos con domicilio en Avenida Los Pajaritos N° 2689, Maipú.

Señala que el día 16 de abril de 2013 concurrió hasta las dependencias de la denunciada para realizar unas compras dejando estacionada su bicicleta marca GAMA en el lugar dispuesto por **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS LIDER LTDA.**, asegurándola con una cadena y que terminadas las compras se percató que ésta fue robada por lo que se dirigió a los guardias del supermercado quienes le informaron que éste no se hacía responsable del robo de la bicicleta, por lo que llamó a la 25° Comisaría de Maipú estampando una denuncia.

Termina solicitando para la denunciada el máximo de las penas establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496.

En su demanda civil indemnizatoria solicita tener por reproducidos los mismos antecedentes expuestos anteriormente y exige el pago por concepto de daño emergente de $99.992.- que corresponden al valor de la bicicleta, $100.000.- por concepto de daño moral y $100.000.- por concepto de daño psicológico.

2.- A fojas 21, notificación por cédula de la denuncia y demanda de fojas 13 y siguientes con su proveído de fojas 20 a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

3.- A fojas 29, lista de testigos de la denunciante.

4.- A fojas 40 y siguientes, y con fecha 15 de abril de 2014 se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de **VANESSA ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ RAMÍREZ**, denunciante y demandante de autos y **PATRICIO BROWN OLIVARES**, habilitado en derecho, en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.** La actora ratificó su denuncia y demanda civil indemnizatoria en todas sus partes y presentó prueba documental y testimonial. La denunciada y demandada presentó contestación por escrito a fojas 35 y siguientes. En su escrito de contestación señala que no le consta la veracidad de ninguno de los hechos fundantes de la denuncia de autos, que la actora no tiene la calidad de consumidora y que **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.** no ha vulnerado ningún precepto legal, y

CONSIDERANDO:

1.- En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido y objeto de la denuncia de fojas 13 y siguientes se refiere a que si con ocasión del uso del estacionamiento de bicicletas del establecimiento de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**, la denunciada actuó negligentemente en la custodia de la bicicleta de la actora y si ello constituye una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496.

Para un adecuado análisis del caso *sub lite* este sentenciador estima necesario primeramente establecer las condiciones en que hoy en día se ofrecen productos y servicios por parte del retail en Chile y, especialmente, en establecimientos como el de la denunciada que constituyen un complejo de ofertas de servicios que confluyen en grandes superficies destinadas a la satisfacción de las más diversas necesidades de sus clientes. En

efecto, rara vez el acto del consumo entendido como el acto oneroso entre el oferente y el destinatario de los servicios que éste ofrece discurre entre el vendedor o prestador y el comprador o usuario sino que se enmarca en una gran cantidad de ofertas e intermediarios – dependientes - que persiguen por una lado maximizar las utilidades del establecimiento en cuestión y, por el otro, la rutina del cliente, a través de la creación de hábitos en su comportamiento. Por ello empresas como la denunciada además de la venta de productos ofrecen una variedad de servicios que buscan la satisfacción de la mayor cantidad de necesidades a sus destinatarios, entre las que se puede mencionar: servicios financieros, pagos de cuentas, recargas telefónicas, etc., y entre los que cabe incluir los servicios de estacionamientos que están dispuestos para que el consumidor concurra y adquiera los productos y servicios que ella ofrece.

Que reafirma lo expuesto precedentemente la necesidad de establecer que la responsabilidad del vendedor o del prestador de servicios no se extingue o limita al efectuarse o realizarse la adquisición de compras o servicios, si no que, inspirado en el principio de la buena fe, irroga para éste una serie de obligaciones previas y posteriores al acto oneroso que conlleva el consumo. Tanto es así, que el propio legislador ha establecido casos en que sin haber una transacción onerosa se establecen obligaciones al vendedor como se expresa en los artículos 13 y 15 de la misma Ley 19.496.

Lo anterior, a criterio de este sentenciador, obliga desechar los argumentos de la defensa de la denunciada en cuanto a la inexistencia de una relación proveedor-consumidor entre las partes del presente juicio basado en el hecho de no existir un precio pagado por el estacionamiento de bicicletas lo que conllevaría, según su escrito de fojas 35 y siguientes, a la irresponsabilidad de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.** por hechos como los que se resuelven en el presente juicio, bastando para tal efecto que la actora demuestre que se sirvió de alguno de

los servicios ofrecidos por ella para que su responsabilidad se extienda a la custodia de los medios de que se sirvió para concretar su acto de consumo.

SEGUNDO: Que la parte de **VANESSA ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ RAMÍREZ**, acompañó los siguientes documentos para acreditar los hechos que fundan su denuncia:

1.- A fojas 1, 2, 3, 4 y 5, copia de Parte Denuncia de fecha 18 de abril de 2013, fecha de denuncia 16 de abril del mismo año, de la actora, en que se detallan los hechos que fundan su denuncia.

2.- A fojas 6, copia de carta de fecha 22 de abril de 2013 de Servicio al Cliente Wal-Mart Chile, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, a Vanesa Ramírez.

3.- A fojas 7, copia de Boleta de fecha 16 de abril de 2013, por $1.990.- de ADMIN. DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA, SUC. AV. PAJARITOS 2689, MAIPÚ, a nombre de **VANESSA ANDREA RAMÍREZ RAMÍREZ**.

4.- A fojas 8, copia de Boleta de Cencosud Retail S.A., de fecha 21 de febrero de 2013, por una bicicleta BICI GAMA PASEO, total $99.992.- a nombre de Jacqueline Ramírez Ramírez,

5.- A fojas 9, dos copias de fotografías a color.

6.- A fojas 10, copia de CERTIFICADO, de fecha 15 de julio de 2013 suscrito por Bernarda Duarte Molina, psicóloga, que señala: "EL QUE SUSCRIBE CERTIFICA HABER ATENDIDO A: **Vanesa Andrea del Pilar Ramírez Ramírez"**, "DIAGNÓSTICO: Trastorno del estado de ánimo, con síntomas depresivos".

7.- A fojas 11 y 12, copia de cuatro boletas de Bernarda Andrea Duarte Molina, psicóloga, de fechas 28 de mayo de 2013, 9 de mayo de 2013, 24 de abril de 2013 y 21 de mayo de 2013 por "Atención psicológica".

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

Los documentos signados con los números 4 y 5 fueron objetados por la denunciada a fojas 43, sin perjuicio de lo cual y atendida la particular forma de apreciar la prueba, este sentenciador podrá otorgarle el valor probatorio que estime conforme las normas que establece la Ley 18.287 en su artículo 14.

TERCERO: Que la parte de **VANESSA ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ RAMÍREZ**, acompañó la siguiente prueba testimonial para acreditar los hechos que fundan su denuncia:

1.- **Carlos Mauricio Medina Yáñez**: Chileno, soltero, Cédula de Identidad N° 17.251.751-K, estudiante, domiciliado en pasaje Ciudad de los Reyes N° 577, villa Don Bernardo, Maipú, quien debidamente juramentado e interrogado señaló que el día de los hechos denunciados estaba trabajando en el Líder cuando llegó la actora y saludo a algunos empaques que estaban ahí. Indica que la vio entrar y que creyó entonces que lo hacía para comprar cuando, transcurridos unos instantes, ella volvió y señaló que ya no estaba su bicicleta.

Este testigo fue tachado por la denunciada, lo que se resolverá en lo resolutivo de la presente sentencia.

2.- **Sebastián Ismael Silva Riffo**: Chileno, soltero, Cédula de Identidad N° 17.672.615-6, jefe de logística, domiciliado en pasaje Safo N° 2871, Maipú, quien debidamente juramentado e interrogado señaló que el día que se le robó la bicicleta a la actora él estaba de compras en el lugar y que fue en bicicleta también y que cuando él fue a retirar su bicicleta del lugar la encontró llorando.

CUARTO: Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado que **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**, actuó

negligentemente al no resguardar con la debida diligencia la bicicleta de la actora, incurriendo con ello en la infracción de lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496, esto es, un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado.

2.- <u>En el aspecto civil</u>:

<u>En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por VANESSA ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ RAMÍREZ en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.</u>, <u>representada por **OSCAR NAVARRETE de fojas 13 y siguientes**</u>:

<u>QUINTO</u>: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**, deberá ésta responder civilmente por los daños causados a **VANESSA ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ RAMÍREZ**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

<u>SEXTO</u>: En consecuencia, y teniendo presente las probanzas acompañadas a autos, en especial, la boleta acompañada a fojas 8, que da cuenta del valor del vehículo robado, este sentenciador ha considerado regular prudencialmente los daños causados a la actora, en la suma $99.992.- por concepto de daño emergente.

<u>SÉPTIMO</u>: Que la demandante solicitó por concepto de daño moral y psicológico el pago de $200.000.-

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral …" basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera…" (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

691), situación que sí se ha dado en la controversia, en atención a que ese daño llamado moral o extrapatrimonial ha afectado a un bien puramente personal, no susceptible de valoración pecuniaria que se ha demostrado mediante los certificados acompañados a fojas 10 y las boletas de fojas 11 y 12, que dan cuenta de la atención profesional que debió recibir la demandante producto de los hechos denunciados, además de la declaración del testigo Silva Riffo quien a fojas 42 señala que él encontró a la actora llorando en el lugar desde donde le robaron su bicicleta. Por esta razón y para el caso sometido, a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral y psicológico solicitado está plenamente demostrado en las consideraciones que fundamentan lo infraccional. Así establecido el detrimento, perjuicio, menoscabo o molestias que han afectado a la actora corresponde conceder prudencialmente lo solicitado por este concepto, es decir, la suma de $200.000.-

OCTAVO: Que la demandada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley Nº 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley Nº 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Se rechaza la tacha de fojas 41 interpuesta por la denunciada respecto del testigo Medina Yáñez, por no haberse acreditado en autos que el testigo tuviese un interés económico o al menos material en el resultado del juicio, lo que efectivamente haría tergiversar su declaración, no bastando para probar su imparcialidad su deseo que en el caso de marras se haga justicia al robo de la bicicleta de la actora, como el mismo expresa, en atención a los robos que él u otros empaquetadores pudieren haber sufrido con anterioridad y de los cuales la empresa no se hizo cargo.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

2) Ha lugar a la denuncia de fojas 13 y siguientes, condénese a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**, al pago de una multa de 5 UTM (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Cuarto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal; a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

3) Que se acoge la demanda de fojas 13 y siguientes presentada por **VANESSA ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ RAMÍREZ**, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**, condenándosele a pagar la suma de $99.992.-, por concepto de daño emergente y $200.000.- por concepto de daño moral o extrapatrimonial.

4) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por **OSCAR NAVARRETE**, deberá pagar las costas de la causa.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL Nº 6003-2013

DICTADA POR **LUIS A. ROJAS LAGOS,** JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR **CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ BAGOLINI,**

SECRETARIA ABOGADA TITULAR.

HF.

Efectuada
con fecha 01.10.14.-