

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE MAIPÚ

55  
Aguero  
unco

PROCESO ROL N° 12.045-2014

Maipú, doce de septiembre de dos mil quince

VISTOS: Que la denuncia particular de fojas 15 y siguientes de autos, da cuenta de infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor N° 19.496, ingresada a este Tribunal con fecha 02 de diciembre de 2014, hecho ocurrido el día 25 de julio de 2014, en que las partes son:

**ROMINA ANDREA LIZAMA INZUNZA**, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, 30 años de edad, soltera, Estudiante, domiciliada en Avenida El Conquistador N° 1660, Depto. 315, Villa Divina Providencia N° 2, Comuna de Maipú. Consumidora final.

**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por **MANUEL OYANEDER HERRANZ**, cédula nacional de identidad N° 8.038.520-K, domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8.301, Comuna de Quilicura. Representada judicialmente por el Abogado **CHRISTIAN FOX IGUALT**, y por el Habilitado de Derecho **FERNANDO RODRIGUEZ GUTIERREZ**; (A fojas 33) y por el Abogado **LUÍS FELIPE PEURIOT CANTERINI**; (A fojas 40), domiciliados en Avenida Nueva Tamar N° 555, Oficina 201, Comuna de Las Condes. Proveedor, propietario de Supermercado Líder, de Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú.

1.- Que de fojas 15 a 19 consta, escrito presentado por **ROMINA ANDREA LIZAMA INZUNZA**, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0; EN LO PRINCIPAL: Denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.941-4, propietaria de Supermercado Líder, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, donde concurrió el 25 de julio de 2014 a realizar acto de consumo en compañía de su hijo de 10 años de edad, dejando sus bicicletas estacionadas en lugar habilitado por el proveedor al interior de su propiedad; las cuales fueron robadas por extraños; EN EL PRIMER OTROSI: Demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Administradora de Supermercados Hiper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, por la suma de \$350.000 (Trescientos cincuenta mil pesos) por daño emergente; y \$400.000 (Cuatrocientos mil pesos) por daño moral, más intereses, reajustes y costas; EN EL SEGUNDO OTROSI: Acompaña bajo apercibimiento legal los documentos a continuación:

- Copia simple de denuncia de los hechos en libro de reclamos; a fojas 1
- Ingreso de denuncia a SERNAC y E-mails de respuestas; de fojas 2 a 7

56  
Acuerdo  
Seis

- Carta respuesta de Administradora de Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4 a SERNAC; a fojas 8.
- Copia de constancia de parte N° 3328 de la 52ª Comisaria Rinconada de Maipú, por robo en lugar no habitado, referido a Fiscalía Local de Maipú, de fecha 25 de julio de 2014; a fojas 9
- Cuatro fotografías a colores de los estacionamientos habilitados específicamente para las bicicletas por el Supermercado; de fojas 10 a 12.
- Copia de boleta electrónica N° 000687401511, de Administradora de Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, Sucursal Avenida Tres Poniente 0900, de fecha 25 de julio de 2015, a las 14:31 horas a nombre de Romina Andrea Lizama Inzunza; a fojas 14.

TERCER OTROSI: Comparece personalmente sin patrocinio de Abogado.

2.- Que consta a fojas 23 y 24, declaración indagatoria de **ROMINA ANDREA LIZAMA INZUNZA**, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, quien declara: **“Ratifico denuncia en contra de Administradora de Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, Sucursal Avenida Tres Poniente 0900. El día 25 de julio de 2014 concurrí al Supermercado Líder, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900. Iba con mi hijo, me trasladaba en bicicleta, al llegar dejamos las bicicletas en el estacionamiento respectivo; que se encuentra a la salida del Supermercado, el cual se encuentra cerrado con reja de fierro. Ingresamos, compre mercaderías al estar en la caja mi hijo salió a ver las bicicletas, y al volver me señaló que no estaban, le dije que esperará en la fila en la que yo esperaba pagar, y salí dándome cuenta que efectivamente no estaban las bicicletas. Me acerque al Guardia y le pregunté por mis bicicletas y este me contestó que no tenía nada que ver con los estacionamientos y que consultará en Servicio de Atención al Cliente, donde conversé con la encargada y le dije que me ayudara porque me habían robado las bicicletas; la mía y la de mi hijo, una marca Oxford de paseo y la otra es una BMX marca GT, le pedí que llamaran a Carabineros respondiéndome que no, la Jefa de Seguridad dijo que no hacían el procedimiento ya que Carabineros se demoraba mucho en llegar y era una pérdida de tiempo y que ella había visto las bicicletas por la cámara de seguridad, se las pedí para ir a Carabineros y se negaron a pasármelas. Me indico que tenía que seguir los procedimientos, que era hacer la denuncia formal en el libro de reclamos; lo que hice, y que siempre se robaban las bicicletas y nadie respondía por ello, o sea el Supermercado. Después me dirigí a la caja de pago y me retire del lugar a pie.**

3.- Que consta a fojas 26, notificación por receptor ad-hoc a Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, Sucursal Avenida Tres Poniente 0900, de querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra.

4.- Que consta a fojas 32 y 33, escrito del Abogado Christian Fox Igualt, en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.941-4; EN

LO PRINCIPAL: Declaración indagatoria en los términos siguientes:

- Pues bien, resulta que a esta parte no consta que doña Romina Andrea Lizama Inzunza haya estacionado su bicicleta en dependencias de mi representada, ni menos que desde ésta haya sido sustraída y, en caso de haberlo hecho, cuestión que la denunciante deberá acreditar, negamos que mi representada haya tenido algún grado de responsabilidad en el mismo, **ni que haya cometido alguna**

57  
cabe  
saber

infracción o falta, ni incumplido con un pretendido deber de cuidado, pues la pretendida obligación de seguridad que se alega de contrario no existe. En último término, alegamos que cualquier hipotética responsabilidad no puede imputársele a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4, pues esta no explota el giro de estacionamientos...;

PRIMER OTROSI: Acompaña copia simple de escritura pública de mandato donde consta su personería para representar a Administradora de Supermercados Híper Limitada, Rut N° 76.134.941-4; SEGUNDO OTROSI: Asume patrocinio; TERCER OTROSI: Delega poder al Habilitado de Derecho Fernando Rodríguez Gutiérrez.

5.- Que a fojas 35 consta, celebración de audiencia de conciliación en rebeldía, certificada por el Secretario Abogado del Tribunal, de las partes de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0 y de Administradora de Supermercados Híper Limitada, Rut N° 76.134.941-4.

6.- Que consta de fojas 41 a 45, escrito del Abogado Luis Felipe Peuriot Canterini, en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4, formulando descargos y contestando demanda civil; que dentro de sus alegatos, declara:

“En este sentido, debemos apuntar que mi mandante no cobra ningún precio o tarifa por estacionamiento, de modo que mal podría existir un acto de consumo en la especie. Al respecto, cabe señalar que es un hecho público y notorio que los estacionamientos del Supermercado, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, están abiertos a toda clase de vehículos, sin que sea requisito para hacer uso de los mismos de realización de una compra en el establecimiento de mi representada. Por lo demás, el establecimiento de dicho estacionamiento obedece únicamente al cumplimiento de la normativa de urbanismo y construcción; en ningún caso, mi mandante podría considerarse proveedora respecto del servicio de estacionamiento. De esta manera no se aprecia en autos la concurrencia de un acto de consumo y, por tanto, la citada Ley N° 19.496, no puede ser aplicada en este caso”. “En efecto mi mandante cumple con su obligación de brindar seguridad en el consumo, proporcionando Guardias y Cámaras de Vigilancia...Lamentablemente dichos métodos son únicamente disuasivos y mi mandante no puede prever todas las situaciones que podrían ocurrir. Por lo demás, mi representada no tiene como prevenir cada hecho malicioso...pese a lo cual mi representada aposta Guardias de Seguridad y Cámaras de tele vigilancia, para contribuir con la seguridad del recinto...De esta manera no cabe duda que mi representada ha dado cumplimiento al deber de seguridad impuesto por Ley, toda vez que esto que este deber constituye una obligación de medio y no de resultados”.

Al respecto, debemos señalar que lo que impone la Ley como deber, se traduce en la adopción de medidas de seguridad mas no la evitación efectiva de los riesgos o peligros a que pueda verse expuesto un consumidor, precisamente en la utilización de los servicios de sus proveedores. Acompaña a fojas 40 escrito; EN LO PRINCIPAL: Asume patrocinio y poder; OTROSI: acompaña personería; de fojas 36 a 39.

7.- Que consta a fojas 46 y 47, celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ROMINA ANDREA LIZAMA INZUNZA, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0 y de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT

58  
cuenta  
otro

N° 76.134.941-4, representada en audiencia por el Abogado Luis Felipe Peuriot Canterini; Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce. La parte de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, ratifica denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Administradora De Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, de fojas 15 y siguientes, y el Abogado Luis Felipe Peuriot Canterini por su mandante, viene en formular descargos y contestar demanda civil por daños y perjuicios, acompañando escrito de fojas 41 a 45 de autos; Prueba documental: La parte denunciante y demandante ratifica documentos de fojas 1 a 14 de autos. La parte denunciada y demandada objeta documentos acompañados por la parte contraria por consistir en simples fotocopias de instrumentos privados no emanados de mi parte, no constando por consiguiente su autenticidad ni integridad, restándoles todo valor probatorio; Prueba testimonial: No se rinde; Peticiones concretas: No se formulan.

8.- Que consta a fojas 50 y 51, escrito del Abogado Fernando Rodríguez Gutiérrez, en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.941-4; EN LO PRINCIPAL: Cumple lo ordenado por el Tribunal en audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba señalando:

- En cuanto a los registros de las cámaras de seguridad del día 25 de julio de 2014, correspondientes al Supermercado Líder de Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, estos ya no se encuentran en poder de su representada ya que todas las pistas de grabación de dichas cámaras solo se mantienen y conservan por el plazo de treinta (30) días, luego de lo cual son borradas para su reutilización, en consecuencia no es posible acompañar dichas grabaciones.

- Respecto del protocolo se acompaña; a fojas 48 documento de "Procedimiento robo y daños de vehículos"...el que en caso de robos de vehículos especificados como, motos, bicicletas, especies, accesorios, piezas y partes, señala en el considerando 1); "Personal en contacto debe acompañar a cliente a módulo de SAC, aquí se debe atender de forma amable y empática al cliente, explicándole que se debe registrar todo tipo de eventos para poder aclarar los hechos y entregarlos en la Gerencia de Clientes, en las Oficinas Centrales...2) En caso de robo, el guardia de seguridad siempre debe contactar a Carabineros para que acudan al local y así el cliente pueda realizar la denuncia en el momento. En caso que Carabineros no se dirija al local por diferentes motivos, indicarle al cliente que debe ir directamente a realizar la denuncia...Respecto de la nómina de Guardias con sus respectivas planillas de asistencia, no han podido ser acompañados dentro del plazo fijado por el Tribunal, debido a problemas en la administración y conservación de los mismos.

- Respecto del libro de reclamos, se acompaña a fojas 49, copia de la página 98 del libro de reclamos, en donde consta el reclamo dejado por doña Romina Lizama Inzunza, de fecha 25 de julio de 2014, a las 14:10 horas.

OTROSI: Acompaña documentos.

9.- Que consta a fojas 54, resolución del Tribunal que ordena autos para fallo.

#### Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

59  
Civiles  
Uruguay

**PRIMERO:** Que los hechos consignados en el N° 1 de la parte expositiva, y atendido que la parte denunciante y demandante de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, prueba haber efectuado compra en Supermercado Híper Ltda., ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N°76.134.941-4, con copia de boleta electrónica a su nombre N° 000687401511, de fecha 25 de julio de 2014 a las 14:31 horas, a fojas 14 de autos, la relación proveedor consumidor se encuentra suficientemente probada en autos de acuerdo a lo prescrito en el artículo 1°, números 1 y 2 de la Ley 19.496, por lo que se establece, sin constituir este un hecho controvertido.

**SEGUNDO:** Que los hechos controvertidos consisten en determinar:

**1° Hecho controvertido:** Si, las bicicletas Oxford de paseo y GT; de propiedad de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, fueron estacionadas en las dependencias del estacionamiento del Supermercado Híper Ltda., ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, el 25 de julio de 2014, entre las 14:00 y las 14:31, aproximadamente, tiempo en que la parte denunciante y demandante de Romina Andrea Lizama Inzunza, efectuaba acto de consumo al interior del Supermercado.

**2° Hecho controvertido:** Si la relación proveedor consumidor que existe entre la parte denunciante y el Supermercado Híper Ltda., ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, abarca también como servicio inherente, el servicio de estacionamiento que presta la propietaria del Supermercado, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N°76.134.941-4.

**3° Hecho controvertido:** De existir relación proveedor consumidor respecto del servicio de estacionamiento según el segundo hecho controvertido, es necesario determinar si la propietaria del Supermercado Híper Ltda. de Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú; **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N°76.134.941-4, resguarda el derecho a la seguridad de la parte denunciante y demandante al momento de efectuar acto de consumo al interior del local comercial, que de no ser así, hace responsable a la parte demandada del perjuicio ocasionado a la parte de la consumidora final Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0.

**TERCERO:** Que atendido el mérito de autos, la denuncia por infracción a la Ley 19.946 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por la parte de **ROMINA ANDREA LIZAMA INZUNZA**, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, de fojas 15 a 19, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N°76.134.941-4, acompañando a fojas 14, copia de boleta de compra y venta electrónica, N° 000687401511, de fecha 25 de julio de 2014 a las 14:31 horas, en Sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900; declaración indagatoria de **ROMINA ANDREA LIZAMA INZUNZA**, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, a fojas 23 y 24; declaración indagatoria por escrito del Abogado Christian Fox Igualt, en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N°76.134.941-4, acompañando copia

simple de escritura pública de mandato, a fojas 30 de autos y 31 vuelta; escrito del Abogado Luis Felipe Peuriot Canterini, formulando descargos y contestando demanda civil en contra de su representada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N°76.134.941-4, acompañando de fojas 36 a 39, escritura pública de otorgamiento de poder; celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de **ROMINA ANDREA LIZAMA INZUNZA**, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, y de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N°76.134.941-4, representada en audiencia por el Abogado Luis Felipe Peuriot Canterini;

Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce; Prueba documental: La parte denunciante y demandante ratifica documentos acompañados de fojas 1 a 14; que son objetados por la parte contraria; escrito del Abogado Fernando Rodríguez Gutiérrez, en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.** RUT N° 76.134.941-4, acompañando documento de "Procedimiento Robos y Daños de Vehículos", a fojas 48 y fotocopia de denuncia de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, en libro de reclamos del Supermercado Híper de Avenida Tres Poniente N° 0900, el día 25 de julio de 2014, a las 14:10 horas, del robo de las bicicletas. Que el hecho denunciado por la consumidora final Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, en escrito de fojas 15 a 19, en contra del proveedor Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, de infracción a la Ley sobre protección de los Derechos de los Consumidores, consistente en no resguardar la seguridad de la consumidora final al momento de realizar acto de consumo al interior del Supermercado Híper, ubicado en Av. Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, y el deber de evitar los riesgos que pudieran afectarle al dejar estacionado las bicicletas de ella y la de su hijo en lugar habilitado por el proveedor, no han sido desvirtuados durante el curso del proceso, por lo que estos hechos se establecen.

**1.- Que respecto al primer hecho controvertido,** esto es, si las bicicletas Paseo Mujer Oxford aro 26 y GT BMX Freestyle, aro 20, de propiedad de la parte denunciante y demandante de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, fueron estacionadas en las dependencias del estacionamiento del Supermercado de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, el día 25 de julio de 2014, entre las 13:00 y las 14:31, aproximadamente, tiempo en que la parte efectuaba acto de consumo al interior del local comercial, y que luego al regresar al lugar donde había dejado estacionadas las bicicletas estas no se encontraban, se encuentra suficientemente probado en autos, teniendo a la vista fotocopia de denuncia en el libro de reclamo del Supermercado, de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, de robo de las bicicletas, de fecha 25 de julio de

2014 a las 14:10 horas; documento acompañado por la denunciante a fojas 1, y por la parte denunciada a fojas 49 de autos; y fotocopia de documento de Carabineros de Chile, acompañado por la denunciante a fojas 9 de autos, de parte N° 3328 de la 52ª Comisaría Rinconada de Maipú por robo en lugar no habitado, del 25 de julio de 2014, referido a la Fiscalía Local de Maipú. Documentos que acreditan que la consumidora final efectivamente concurrió el día 25 de julio de 2014 al local de Supermercado Híper Ltda. ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900 de la Comuna de Maipú a realizar acto de consumo, dejando estacionadas las bicicletas de ella y de su hijo en lugar habilitado por el Supermercado para la atención de sus clientes y que al volver estas habían sido robadas, lo que informó a personal de seguridad del establecimiento, quienes registraron su denuncia y le informaron el procedimiento a seguir.

2.- **Que respecto del segundo hecho controvertido:** si la existencia de relación proveedor consumidor entre las partes, incluye el servicio de estacionamiento como un servicio inherente al acto de la venta de bienes y servicios por parte de la denunciada y demandada; atendido que la parte denunciante de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, prueba en autos, mediante boleta electrónica N° 000687401511 del 25 de julio de 2014, acompañada a fojas 14 de autos, la compra de víveres, que equivale a un acto de consumo en la sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900 de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941.4, y considerando que en el hecho se trata de una persona natural que concurre al Supermercado con el objeto de utilizar y disfrutar de los bienes y servicios que la parte denunciada y demandada proporciona, esta sentenciadora determina que se establece la existencia de la relación consumidor proveedor, conforme a las definiciones contenidas en el artículo 1° de la Ley 19.496. Con todo y en atención que en el presente caso, se configura y establece la relación consumidor proveedor, y siendo el servicio de estacionamiento inherente al servicio prestado, formando así parte integral del servicio final; cual es la venta de bienes y servicios, por tanto se ha de tener presente que tal prestación se encuentra sujeta en su totalidad a los mismos derechos y deberes en la prestación de servicios, como prestación única e indivisible y no como cuestión accesoria o divisible al servicio final. Atendido además que es la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones la que establece en el capítulo IV, bajo el epígrafe "De los estacionamientos, accesos y salidas vehiculares, en especial en su artículo 2.4.1, la obligación relativa a que toda edificación que se construya este dotada de estacionamientos de acuerdo a lo que fije el instrumento de edificación territorial publicado mediante Decreto Alcaldicio N° 6383 del 5 de noviembre de 2004, lo cual acredita que la habilitación de estacionamientos por parte de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, no obedece a una voluntad propia o a efectos de prestar un mejor

61  
Sesuto  
uu

1

62  
Secretaría  
don

servicio a los usuarios, sino que obedece a estrictas normas de urbanismo y construcción que regulan estas materias, norma que de ser incumplida no permite, en este caso, la obtención de permiso de edificación respectivo, por tanto no podría la parte de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, cumplir con su objetivo final, cual es la venta de bienes y servicios a sus consumidores. Al respecto cabe establecer que una vez autorizada la parte de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, para la edificación de la obra por parte de la Municipalidad respectiva, el recinto destinado a los estacionamientos si bien es de propiedad privada, es de servicio público, cuya función es permitir a los consumidores de bienes y servicios finales, el acceder a sus dependencias, por tanto es un hecho indiscutible, que el carecer la parte denunciada de un servicio de estacionamiento, esto solo trasunta en una inaccesibilidad al servicio final del Centro Comercial, que es la venta de bienes y servicios con el consecuente perjuicio para el proveedor, quién en este caso, es Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900. Que el hecho de ser un servicio gratuito no exime a la parte denunciada de las obligaciones propias e inherentes a su giro, pues es la Ley y no la parte que presta el servicio la llamada a establecerlo, pues con ello solo cumple con los requisitos legales para otorgar el servicio final que de acuerdo a su giro es la venta de bienes y servicios a los consumidores. Por tanto no puede pretender la parte demandada de atribuir a los consumidores una obligación que por Ley les es competente, para la prestación de bienes y servicios atinentes a su giro. Por tanto y siendo el servicio de estacionamiento parte indivisible del servicio prestado por Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, es esta, plenamente responsable en cuanto a proporcionar en sus dependencias las medidas de seguridad mínimas, necesarias y racionales, destinadas a impedir toda contingencia o riesgo que pudiera afectar a los consumidores. Que el deber de seguridad que se impone a los proveedores, exige también la implementación de medidas racionales destinadas a impedir contingencias o riesgos, entre los que se cuentan como mínimo, contar con equipos de seguridad operativos funcionando en el recinto.

3.- **Que respecto del tercer hecho controvertido:** Que al establecerse, que la calidad de proveedor y la obligación de resguardar la seguridad en el consumo de bienes y servicios, afecta de igual forma al servicio de estacionamiento otorgado por la empresa, es que este servicio de estacionamiento no constituye un servicio adicional, sino que un servicio obligatorio sin el cual no le es posible la prestación del servicio propio de su giro, por lo que es menester de este Tribunal determinar, si la parte de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, ha dado cumplimiento a la obligación de resguardar la seguridad de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, al realizar acto de consumo al

2

63  
Resuelto  
ten

interior del local comercial, el día 25 de julio de 2014, teniendo en consideración que la función de seguridad prestada por los funcionarios dependientes de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, no se circunscribe exclusivamente a prevenir riesgos y perjuicios en las dependencias del recinto comercial sino también a otorgar los antecedentes que en el ejercicio de sus funciones, sean necesarios y meridianos, permitiendo a la autoridad policial la realización de la investigación que fuere procedente. Con todo, resulta necesario destacar que este Tribunal no pretende atribuirle a Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, la responsabilidad por hechos constitutivos de delito, lo que se controvierte entonces, es la falta de cuidado o negligencia en el sentido de que las medidas de seguridad dispuestas han sido insuficientes e ineficaces, en términos de impedir o limitar la comisión de ilícitos o cuando menos evitar sus daños y consecuencias, pues es necesario tener presente que de un mismo hecho derivan distintas responsabilidades y en el caso en cuestión no es el delito de robo en sí mismo lo que está conociendo este Tribunal, sino que lo que se discute y resuelve es si Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de medidas de seguridad y que sean estas, necesarias y/o suficientes, según lo regula la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, todo esto, al momento de producirse el robo de las bicicletas de Paseo Mujer Oxford aro 26 y GT BMX Frestyle, aro 20, mientras la parte denunciante efectúa acto de consumo al interior del Supermercado, pues es de competencia de este Tribunal el determinar si al momento de producirse el robo de las bicicletas de Paseo Mujer Oxford aro 26 y GT BMX Frestyle, aro 20, la parte denunciada, y demandada, Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, adopta alguna y/o todas las medidas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores, incluidos estos casos, y finalmente si tras producirse efectivamente el robo de las bicicletas Paseo Mujer Oxford aro 26 y GT BMX Frestyle, aro 20, se activaron por la parte las necesarias medidas de resguardo y diligencias necesarias, para al menos determinar cómo ocurrieron los hechos, considerando que la parte demandante en declaración indagatoria de fojas 23 a 24 declara... Me acerque al Guardia y le pregunté por mis bicicletas y este me contestó que no tenía nada que ver con los estacionamientos y que consultará en Servicio de Atención al Cliente, donde conversé con la encargada y le dije que me ayudara porque me habían robado las bicicletas; la mía y la de mi hijo, una marca Oxford de paseo y la otra es una BMX marca GT, le pedí que llamaran a Carabineros respondiéndome que no, la Jefa de Seguridad dijo que no hacían el procedimiento ya que Carabineros se demoraba mucho en llegar y era una pérdida de tiempo y que ella había visto las bicicletas por la cámara de seguridad, se las pedí para ir a Carabineros y se negaron a pasármelas. Me indico que tenía que seguir los procedimientos, que era hacer la denuncia formal en el libro de reclamos; lo que hice, y que siempre se robaban las bicicletas y nadie respondía por ello, o sea el Supermercado..., teniendo además presente que la parte denunciada en documento de formulación de descargos y contestar demanda civil de fojas 41 a 45 alega ... Por lo demás, mi representada no tiene como prevenir cada hecho malicioso... pese a lo cual mi representada aposta Guardias de Seguridad y Cámaras de tele vigilancia, para contribuir con la

64  
selección  
costas

seguridad del recinto...De esta manera no cabe duda que mi representada ha dado cumplimiento al deber de seguridad impuesto por Ley, toda vez que esto que este deber constituye una obligación de medio y no de resultados. Al respecto, debemos señalar que lo que impone la Ley como deber, se traduce en la adopción de medidas de seguridad mas no la evitación efectiva de los riesgos o peligros a que pueda verse expuesto un consumidor, precisamente en la utilización de los servicios de sus proveedores... Y apreciados los antecedentes en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica es posible a esta sentenciadora lograr convicción sobre la dinámica de los hechos denunciados, estableciéndose: Que la parte de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, ha sido responsable al no cumplir al momento de la prestación de bienes y servicios, con la obligación de mantener a la parte denunciante y demandante de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, segura en el consumo de bienes y servicios, adoptando las medidas y medios de seguridad necesarios y óptimos que permitan contar con un sistema de seguridad operativo en el estacionamiento habilitado por el proveedor para la atención de sus clientes, el que al ser gratuito no exime al proveedor de la obligación de resguardar su seguridad al momento de realizar acto de consumo al interior de local comercial de su propiedad, infringiendo por tanto lo prescrito en los artículos 3° letra d), 23 y 43 de la Ley 19.496, esto es, no cumplir con la obligación del proveedor que actué como intermediario en suministrar la debida seguridad en el consumo de bienes o servicios, actuando con negligencia en la prestación de un servicio y causando con ello menoscabo al consumidor y perjuicio respecto de la propietaria de las bicicletas Paseo Mujer Oxford aro 26 y GT BMX Freestyle, aro 20, atendido que estas no las encuentra la parte denunciante al momento de regresar de sus compras al interior del Supermercado Híper Ltda., ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, de propiedad de Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

**b) En el aspecto civil:**

**En relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por la consumidora final Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, de fojas 15 a 19 de autos, en contra del proveedor Administradora de Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por Manuel Oyaneder Herranz, cédula nacional de identidad N° 8.038.520-K, por la suma de \$750.000 (Setecientos cincuenta mil pesos), más intereses, reajustes y costas.**

**CUARTO:** Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional del proveedor Administradora de Supermercados Híper Ltda. RUT N° 76.134.941-4, en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicio provocados por su infracción, de conformidad con la Ley 19.496 y artículos 2.320 y siguientes del Código Civil.

**QUINTO:** Que respecto de la demanda por daño emergente interpuesta por Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, en contra de Administradora de Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, esta sentenciadora resuelve **No ha lugar** a la indemnización por daño emergente, por falta de pruebas durante el curso de proceso que permitan a esta sentenciadora

65  
Reseña  
nico

determinar prudencialmente el daño ocasionado al patrimonio de la parte demandante por el robo de sus bicicletas de Paseo Mujer Oxford aro 26 y GT BMX Frestyle, aro 20.

**SEXTO:** Que la parte demandante también solicita indemnización de perjuicios por daño moral, lo que considerando que la consumidora final Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, el día de los hechos elige dentro de otros Centros Comerciales de la Comuna de Maipú, al Supermercado Híper Líder, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, confiando en su calidad y seguridad al momento de realizar un acto de consumo al contar con estacionamiento habilitado para la atención de sus clientes, sufriendo el robo de sus bicicletas de Paseo Mujer Oxford aro 26 y GT BMX Frestyle, aro 20, dejando en evidencia que el Centro Comercial no cuenta con las medidas de seguridad suficientes y efectivas para cumplir con la obligación de mantener a la consumidora final segura en el consumo de bienes y servicios, adoptando las medidas y medios de seguridad necesarios y óptimos que permitan contar con un sistema operativo para evitarle riesgos de accidentes, y que de producirse estos, existan procedimientos que permitan agilizar denuncia y apoyo correspondiente, al declarar la parte demandante a fojas 23 y 24... **Me acerque al Guardia y le pregunté por mis bicicletas y este me contestó que no tenía nada que ver con los estacionamientos y que consultará en Servicio de Atención al Cliente, donde conversé con la encargada y le dije que me ayudara porque me habían robado las bicicletas; la mía y la de mi hijo, una marca Oxford de paseo y la otra es una BMX marca GT, le pedí que llamaran a Carabineros respondiéndome que no, la Jefa de Seguridad dijo que no hacían el procedimiento ya que Carabineros se demoraba mucho en llegar y era una pérdida de tiempo y que ella había visto las bicicletas por la cámara de seguridad, se las pedí para ir a Carabineros y se negaron a pasármelas. Me indico que tenía que seguir los procedimientos, que era hacer la denuncia formal en el libro de reclamos; lo que hice, y que siempre se robaban las bicicletas y nadie respondía por ello, o sea el Supermercado..., por lo que esta sentenciadora fija así la indemnización por daño moral en la suma de \$200.000 (Doscientos mil pesos), dado la falta de acogida y apoyo a la parte demandante de parte del personal a cargo del Supermercado Híper de Avda. Tres Poniente N° 0900; de Administradora de Supermercados Híper Limitada RUT N° 76.134.941-4, al momento de denunciar el robo de sus bicicletas, una marca Oxford de paseo y la otra una BMX marca GT, que confiando en la seguridad de los estacionamiento habilitados por el proveedor estaciona el día 25 de julio de 2014 para realizar acto de consumo, cantidad que deberá pagar la parte demandada de Administradora de Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por Manuel Oyaneder Herranz, cédula nacional de identidad N°8.038.520-K, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificado de la presente sentencia.**

**SEPTIMO :** Teniendo presente lo señalado en el artículo 2.329 del Código Civil y dado que el reajuste ha pasado a ser un elemento intrínseco de toda prestación liquidable en dinero según la variación del costo real de la vida (Corte de Apelaciones 17 de abril de 2001, Gaceta Jurídica); en consecuencia para que la indemnización fijada por este Tribunal no sufra alteraciones en su valor real por el simple transcurso del tiempo, esta ha de ser pagada reajustada conforme a la variación que experimente el costo de la vida, según los índices de precio al consumidor, fijado por el Servicio Nacional de

Estadística desde la fecha de la presentación de la demanda y hasta el pago efectivo de las indemnizaciones fijadas.

66  
Seis  
seis

**OCTAVO:** Que la parte demandante pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues es necesario que la indemnización sea completa, según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria se encuentra consagrada por la doctrina y la jurisprudencia (Números 468, 469 y 470 de la obra "De la responsabilidad Extracontractual" de don Arturo Alessandri Rodríguez). Dicho interés se fijará prudencialmente en el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero desde el día que esta sentencia se encuentre ejecutoriada hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el Secretario Abogado del Tribunal.

**NOVENO:** Que el demandado Administradora de Supermercados Híper Limitada, RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por Manuel Oyaneder Herranz, cédula nacional de identidad N° 8.038.520-K, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificado de la presente sentencia, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas.

**Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:**

**a) En el aspecto infraccional:**

1.- Condenase a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por Manuel Oyaneder Herranz, cédula nacional de identidad N° 8.038.520-K, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificado de la presente sentencia, al pago de una multa de **30 UTM (treinta Unidades Tributarias mensuales)**, por no cumplir al momento de la prestación de bienes y servicios, con la obligación de mantener a la parte denunciante de Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, segura al momento de realizar acto de consumo de bienes y servicios en su sucursal de Avenida Tres Poniente N° 0900, Comuna de Maipú, adoptando las medidas y medios de seguridad necesarios y óptimos que permitan contar con un sistema de seguridad operativo, infringiendo por tanto lo prescrito en el artículo 3° letra d), 23 y 43 de la Ley 19.496, esto es, no cumplir con la obligación del proveedor que actué como intermediario en suministrar la debida seguridad en el consumo de bienes o servicios, actuando con negligencia en la prestación de un servicio y causando con ello menoscabo al consumidor y perjuicio respecto de la propietaria de las bicicletas de Paseo Mujer Oxford aro 26 y GT BMX Frestyle, aro 20, atendido que la parte denunciante al momento de regresar de sus compras al interior del Supermercado no las encuentra en los estacionamientos habilitados por el proveedor y destinados al servicio de sus clientes, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal. Si no pagare la multa dentro del quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en su contra por una noche a razón de cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

**b) En el aspecto civil:**

67  
Resuelto  
Sute

1.- **Ha lugar** a la demanda civil interpuesta por Romina Andrea Lizama Inzunza, cédula nacional de identidad N° 15.822.133-0, solo en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.941-4, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por Manuel Oyaneder Herranz, cédula nacional de identidad N°8.038.520-K, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificado de la presente sentencia, a pagar una indemnización por daño moral de \$200.000 (doscientos mil pesos), en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios. Esta indemnización se pagará reajustada en la misma proporción en que hubiera variado el índice de precios al consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha de presentación de la demanda y hasta el pago efectivo de la indemnización fijada, mediante vale vista consignado en la Secretaria del Tribunal.

2.- La parte demandada ha sido vencida en juicio, por lo que deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese y comuníquese

ROL 12.045-2014 JVH

Dictada por **JACQUELINE GARRIBO GUAJARDO**, Jueza Titular

Autorizado por **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario Abogado

antiago, treinta y uno de marzo de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Se eliminan, de la sentencia en alzada, los considerandos Primero al Noveno.

**Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que la parte denunciada y demandada, en causa llevada a efecto ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Maipu, caratulada "Lizama con Administradora de Supermercados Hiper Limitada", interpone recurso de apelación en contra de la sentencia de 12 de septiembre de 2015 que la condena en el aspecto infraccional al pago de una multa de 30 Unidades Tributarias Mensuales y en el aspecto civil al pago de una indemnización por daño moral de \$ 200.000 a favor de doña Romina Andrea Lizama Insunza, con costas, por infracción a lo prescrito en el artículo 3° letra e), 23 y 43 de la Ley 19.496.

Argumenta, que ya en su contestación hizo presente que no le constaba que efectivamente los hechos se hubieran producido - hurto de bicicletas -, que en todo caso cumple cabalmente con su obligación de proveer seguridad en el consumo a través de guardias y cámaras de seguridad, que la actora no ha demostrado que los perjuicios sufridos le sean imputables y, que no fue totalmente vencida, por lo que no debió ser condenada en costas.

Pide se revoque la sentencia apelada, en todas sus partes, o en subsidio que se rebaje la multa e indemnización de perjuicios, con costas.

**SEGUNDO:** Que, la prueba producida por la actora ante el tribunal a quo, valorada de acuerdo a las reglas de la sana crítica conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, en relación a lo prescrito en el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, si bien permite tener por acreditado que el 25 de julio de



87

014 a las 14:31 horas, la señora Romina Andrea Lizama Inzunza efectuó acto de consumo al interior del local comercial "Supermercado de Administradora de Supermercados Hiper Ltda.", ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900, comuna de Maipú, lo cierto es que aún demostrado el acto de consumo por la denunciante y demandante, no se encuentra probado que hubiera dejado estacionada dos bicicletas, de ella y de su hijo menor, en lugar habilitado por el proveedor a tal efecto.

**TERCERO:** Que, por otra parte, cotejado el documento rolante a fojas 1, con la boleta de servicio agregada a fojas 14, puede advertirse, una incongruencia, entre la hora en que la propia demandante deja constancia simple de la denuncia estampada en el libro de reclamos y la hora en que pasa por caja a fin de pagar la mercadería que compra, aquella registra las 14:10 horas y, ésta última las 14:31 horas, es decir, primero existe denuncia y posteriormente se efectúa el acto de consumo.

**CUARTO:** Que, en consecuencia, no existe antecedente alguno que lleve a establecer que mientras la denunciante efectuaba sus compras en el local comercial denunciado, haya sido perpetrado un acto delictual, precisamente en el estacionamiento del supermercado denunciado, ni menos que se haya incurrido en infracción a los artículos 3 letra d), 23 y 43 de la ley N° 19.946.

**QUINTO:** Que por las consideraciones expuestas en el fundamento anterior se rechaza tanto la demanda infraccional como la demanda civil interpuesta por doña Romina Andrea Lizama Inzunza.

Y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se **revoca** la sentencia de doce de septiembre de dos mil quince, escrita a fojas 55 y siguientes, y se declara en su lugar que

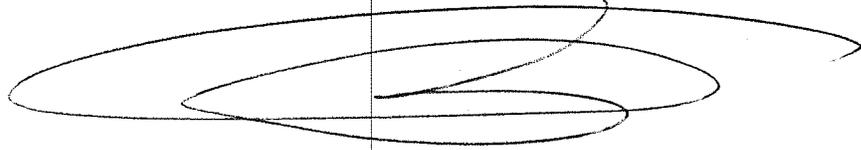


la demanda de fojas 15 queda desestimada, **sin costas por estimarse que se litigó con fundamento plausible.**

**Regístrese y devuélvase.**

Redacción de la Ministro (S) señora Barrientos.

Policía Local N° 49-2016.



Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por la Ministra (s) señora Elsa Barrientos Guerrero y la Abogado Integrante señora Soledad Pascual Silva.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il<sup>ta</sup>. Corte de ~~Apelaciones~~ de Santiago.

En Santiago, a treinta y uno de marzo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.