REGISTRO DE SENTENCIAS
30 ENE. 2018
REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, once de octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Don **Alfonso Williams Carreño Jiménez**, cédula de identidad N°5.955.629-0, jubilado, domiciliado en Río Don N°03122, Parque Rayenco, Temuco, presentó denuncia en contra de **Hipermercado Líder. Hipermercado Temuco Limitada,** representado por Ángelo Aguayo Betanzo, ambos con domicilio en Barros Arana N°308, de Temuco, por infracción a la ley 19.496, que funda en que el día 3 de julio se dirigió al supermercado Hipermercado Líder, de Barros Arana N°0308, como lo hacía habitualmente, dejando su vehículo Nissan Sentra, patente KE.2677, color rojo burdeo, en el estacionamiento subterráneo, porque le parecía un lugar seguro. Al regresar, no lo encuentra en el lugar donde lo dejó, buscó a un guardia de seguridad, sin embargo no se encontraba ninguna persona en esa función, por lo que se dirigió de inmediato a dar aviso al personal a cargo. Le facilitaron el Libro de Reclamos. Además preguntó por los guardias, respondiéndoles que no tenían y le señalan que ya habían robado varios autos. Se llamó a Carabineros, con los cuales se dirigió a la Comisaría a realizar la denuncia.

Luego, presentó un reclamo en Sernac, para solicitar una indemnización de la empresa, por el robo de su vehículo, recibiendo una respuesta negativa, señalando que no era de su responsabilidad. Agrega que a su email personal le ofrecen asesoría jurídica, lo que no aceptó.

Señala que el 16 de julio, Carabineros le avisa del hallazgo del auto, el cual se encontraba en pésimas condiciones, debiendo ser trasladado por una grúa hasta su domicilio.

Invoca, en su acción, los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 y termina solicitando que se acoja la querella y se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, con expresa condenación en costas.

A fojas 61, doña Claudia Catalina Barkier Fuentes, abogada, por la denunciada, contesta la denuncia solicitando su rechazo, destacando en primer término que el vehículo que se menciona en el reclamo del Libro de Novedades es patente KE.7726 y en la denuncia se señala que es KE.2677.

Señala que, en segundo término que corresponde al denunciante acreditar todos y cada uno de los antecedentes del caso, que den cuenta de los hechos narrados en su denuncia. Debe acreditar, entonces, el ilícito como los detalles que se mencionan en la misma.

Indica que su representado no tiene la calidad de proveedor de servicios de estacionamiento. No son recintos cerrados con controles o supervisión para su entrada o salida. En ellos se cuenta con algunos guardias destinados a labores de orientación, prevención de riesgos, orden y vigilancia, pero ello no

implica que estén asignados por vehículos, personas o metros cuadrados. Se trata de un estacionamiento con libre acceso público.

Luego alega la inexistencia de hecho constitutivo de infracción a la ley de Defensa del Consumidor. Señala que la querellante quiere manipular la relación de consumo, incorporando como parte de la misma un supuesto servicio de arrendamiento de estacionamiento, sosteniendo sobre la base de dicha interpretación, que su representada debe responder por la seguridad de su vehículo.

Entenderlo de otra forma implicaría, necesariamente, que el proveedor se hace responsable no solo del consumo seguro en el establecimiento, sino que más allá del mismo, situación que el legislador no previó y que significaría aumentar su responsabilidad a ámbitos insospechados.

La acción pretende que el proveedor no solo debe asumir el riesgo de la seguridad en el consumo en su establecimiento, sino que incluso en el estacionamiento, lo que lo no es posible ya que, por una parte, no presta servicio remunerado de arrendamiento de estacionamientos, y además, el riesgo de cualquier robo o delito contra la propiedad que afecte algún vehículo es del propietario. Señala que es necesario tener presente que el derecho a un consumo seguro que expresa el artículo 3º letra d) de la ley 19.496, lo que ha hecho es imponer el riesgo al proveedor, sólo respecto del ámbito de tiempo y lugar de la relación de consumo y, en caso alguno, más allá del mismo .

Expresa que en relación al artículo 12, invocado, no es atingente al caso de marras, toda vez que la misma dice relación con infracciones en la relación de consumo, cuestión que el querellante nunca ha reclamado.

Indica que el artículo 23 no resulta atingente al caso de marras, por cuanto ha quedado demostrado que en ningún momento el personal de su representada actuó de forma negligente o causando menoscabo al consumidor.

Expresa que su parte contraviene la existencia de los hechos en que se fundamenta la querella, toda vez que el actuar de su representada jamás ha dado origen a la responsabilidad contemplada en la Ley del Consumidor. Niega los hechos afirmados por el querellante, dado que el local comercial de su representada siempre se ha caracterizado por tomar las medidas de resguardos necesarios para este tipo de casos (y el presente caso no fue la excepción), no siéndole imputable el tema por lo antedicho, operando siempre en forma correcta y empleando el cuidado y actividad necesaria para impedir algún daño ocasionado. No existe falta de diligencia o cuidado.

Su parte ha cumplido con todas y cada una de las exigencias que en su oportunidad le impusieron para el funcionamiento del local comercial, incluso en lo atingente a medidas de seguridad requeridas.

Señala que, en consecuencia, a la luz de los antecedentes precedentemente expuestos, aparece claro que su representada, bajo ningún respecto, ha infringido las normas contenidas en la Ley 19.496 y, por ende, reitera su solicitud de rechazo de la querella, en todas sus partes, con expresa condena en costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1°) Que, don Alfonso Williams Carreño Jiménez interpone querella por infracción los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la ley 19.496, en contra de Hipermercado Líder. Hipermercado Temuco Limitada representado por don Ángelo Aguayo Betanzo, que funda en que el día 3 de julio de 2017 dejó estacionado su automóvil Nissan Sentra, patente KE.7726, en el estacionamiento subterráneo del local comercial, ubicado en calle Barros Arana N°0308, de Temuco, vehículo que fue robado y que apareció con fecha 16 de julio, con daños.

2°) Que, la querellada rechaza la querella porque su representada no es proveedor de servicio de estacionamiento. Niega la existencia del hecho y la aplicación de los artículos 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496 en este caso, además de no existir negligencia de su parte.

3°) Que, el querellante para acreditar los hechos en que funda su querella, ha acompañado copia de la denuncia ante Carabineros, que rola de fojas 10 a 14; copia de denuncia de carabineros en que consta que el vehículo fue encontrado abandonado, con los daños que se mencionan en la misma, y que rola de fojas 20 a 24; copia del reclamo en el Libro de Novedades, de fojas 16, copia de carta respuesta de Líder, que rola a fojas 36 y copia de carta de Líder que ofrece asesoría jurídica, que rola a fojas 38; copia de certificado de inscripción del automóvil, patente KE.7726, que rola a fojas 7. Acompañó, además, copia de la boleta que rola a fojas 15, en la que consta que el actor acudió al supermercado el día 3 de julio de 2017, cancelando sus compras a las 16:54.38 horas

4°) Que, la querellada y demandada acompañó al proceso, copia de Reporte de Incidente en el Local Híper Líder.

5°) Que, el querellante rindió además la prueba testimonial que rola a fojas 76, declarando al efecto don Francisco Ignacio Gutiérrez Carreño, declarando al efecto don Francisco Ignacio Gutiérrez Carreño, quien señala que llegó al lugar porque su abuelo (el denunciante) lo llamó por el robo de su auto.

Cuando llegó lo acompañó a revisar el estacionamiento y asegurarse que no estaba, como era así, su abuelo estampó un reclamo, un guardia llamó a Carabineros, quienes llegaron al lugar entre 10 a 15 minutos, ratificando con ellos que no había guardias en el estacionamiento. El vehículo fue encontrado como dos semanas después, abandonado en un sector del río Cautín, tenía pérdida total, estaba sin ruedas, sin motor, sólo estaba la carrocería, llevando los restos del vehículo a la casa, con una grúa. Su abuelo quedó afectado, porque era su medio de transporte

Declaró también doña Marianela Alejandra Carreño Pino, quien conoce los hechos del robo por el relato de su padre (el denunciante). Aclara que el 16 de julio de 2017 el vehículo fue encontrado abandonado en el sector Los Pinos, Villa Los Ríos, a la orilla del río, totalmente destruido, sin neumáticos, sin la silla de su hija, los vidrios quebrados, desmantelado total. Su papá está muy afectado porque era un auto que tenían desde hace 25 años, debiendo realizar ahora sus constantes salidas a trámites y a comprar parafina y leña, al hombro. Su padre era quien la trasladaba con su hija.

6°) Que, existe en el proceso antecedentes suficientes para dar por acreditado que el vehículo del actor fue robado mientras se encontraba estacionado en el estacionamiento subterráneo del establecimiento comercial denunciado; en efecto, está la denuncia tomada por Carabineros en el lugar que se señala ocurrió el hecho, y la denuncia de Carabineros que da cuenta del hallazgo del vehículo y el estado en que se encontraba, días después de haberse denunciado el robo, además de la constancia dejada en el Libro de Novedades de la denunciada, y el propio documento denominado "Reporte de Incidente", que la propia denunciada ha acompañado, reconociéndose la efectividad de haberse practicado la denuncia. En consecuencia, el actor ha probado los hechos básicos de su denuncia, esto que concurrió al establecimiento denunciado, adquirió productos en el mismo y, que desde el estacionamiento le fue robado el vehículo en que se transportaba.

7°) Que, no cabe duda que el estacionamiento forma parte del establecimiento comercial y está allí no sólo por una exigencia legal que le impone la Ordenanza General de Construcciones, sino que configura una oferta tácita de un servicio complementario que tiene por objeto facilitar, promover y atraer a los usuarios, asegurándoles un acceso fluido y cómodo en la compra y adquisición de las mercaderías y por sobre todo porque le ofrece la seguridad de que el estacionamiento otorga las medidas de resguardo de los bienes de los clientes, desde que cuenta con servicios de seguridad, técnicos y humanos (como lo reconoce la denunciada en su contestación), de modo que resulta plenamente aplicable lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 18.496, que obliga

a respetar los términos, condiciones y modalidades que se hubieren convenido u ofrecido la entrega del bien o la prestación del servicio, resultando parte de esta oferta el contar con el servicio de estacionamiento. Si bien es cierto, no es posible que a través de las medidas de seguridad que se deben adoptar en el otorgamiento del servicio de estacionamiento eliminar todo riesgo de robo o daños , no lo es menos que el proveedor que ofrece el servicio, debe demostrar que ha tomado todas las medidas de resguardo y seguridad que tal ofrecimiento impone, a fin de evitar la comisión de hechos que afecten a los usuarios, lo que no ha hecho y que resulta evidente en este caso en que se ha producido el robo del vehículo del actor; en consecuencia, si las medidas de seguridad no cumplen con el estándar necesario para evitar perjuicios a los consumidores que acuden hasta el establecimiento, hay una actuación negligente de parte de la denunciada que infringe el artículo 23 de la ley 19.496, razón por la cual, encontrándose acreditado que el robo ocurrió mientras el consumidor, haciendo uso del estacionamiento, adquiría productos en el establecimiento querellado, se acogerá la denuncia y la querella y se sancionará en definitiva, en la forma que se dirá en la conclusión.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

8º) Que, en el primer otrosí de su presentación de fojas 1 don Alfonso Williams Carreño Jiménez fundado en los mismos hechos de la querella de lo principal interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra Hipermercado Líder. Hipermercado Temuco Limitada, solicitando el pago de la suma de $1.500.000.- por daño emergente y $500.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

9º) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, de modo que, por haberse estimado que el proveedor demandado es responsable de incumplimiento, al haber actuado negligentemente en la prestación del servicio, por lo que teniendo presente, además, el hecho de que el demandante es víctima del delito, que justifican su legitimación para demandar, es procedente acoger la demanda respecto de los perjuicios que se acrediten efectivamente en el proceso.

10º) Que, en cuanto al primer capítulo de la demanda, se hace una relación de los gastos en que deberá incurrirse en la reparación del vehículo y de que los repuestos no son habidos, por la antigüedad del vehículo, solicitando en consecuencia que se le pague el valor comercial anterior a la destrucción del vehículo. Además, se pague el traslado de la grúa, una silla de bebé, control remoto y diferentes accesorios que se encontraban al interior del vehículo.

El actor no ha valorizado cada una de las prestaciones que pretende, sino lo ha hecho en forma global, rindiendo prueba para acreditar la existencia de su perjuicio. Así, por el valor del vehículo, el demandante acompañó captura de imagen de la página web Yapo, en donde aparecen vehículos de esa marca, modelo y año, en valores que fluctúan entre los $900.000.- y $1.350.000.-. La demandada acompañó, a fojas 74 copia de Resultado de Consulta de tasación de vehículos, livianos, que arroja un valor de $810.000.- Teniendo en consideración estos antecedentes y el hecho de que demandante mantiene en su poder, restos del vehículo, que algún valor comercial tienen, regulará prudencialmente, respecto de este ítem –valor reposición del vehículo- la suma de $700.000.-

En cuanto al costo de la grúa, el mismo es una consecuencia de los hechos, por lo que encontrándose acreditado su pago, con el documento de fojas 29, se acogerá la demanda por lo que señala dicho documento, es decir $35.000.-

Respecto de las otras cuestiones cobradas, no existe prueba de su existencia por lo no que no se accederá a valorizarlas

En consecuencia, se acogerá el daño emergente por la suma de $735.000.- conforme a lo que se ha señalado precedentemente.

11º) Que, en cuanto al daño moral la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio, entendiendo que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. Si bien tampoco se ha rendido prueba especial, resulta acreditado que el denunciante resultó afectado por un hecho que ocurrió en el estacionamiento del supermercado, pues su vehículo fue robado desde allí, apareciendo posteriormente con daños de consideración, sin que las medidas de seguridad inherentes a la oferta de estacionamiento le hayan permitido evitar o resarcir el perjuicio, debiendo realizar una serie de diligencias para salvaguardar sus derechos, recurriendo a la propia demandada, actuaciones que no han logrado una respuesta adecuada, debiendo, por último, recurrir a un requerimiento de carácter judicial, ya que el demandado sin mayores motivaciones ha decidido postergar la solución. En consecuencia, esto obviamente produce pesar, molestia, insatisfacción, frustración, pues se ha visto privado del goce de un bien, que servía para su transporte y el de su familia, Todo esto para cualquiera persona contemporánea constituye un daño moral. En cuanto a su regulación, como no existen parámetros objetivos, ella queda entregada a la prudencia del sentenciador, por lo que atendida la naturaleza y circunstancias que rodearon el hecho denunciado y las secuelas del mismo, considerando que lo que la ley señala al establecer el derecho a la

reparación en el artículo 3° letra e) es que ella sea adecuada, que dice relación con que ella no puede significar nunca una ganancia para el afectado, por lo que se fija tal daño en la suma de $300.000.- que guarda relación con el daño efectivamente sufrido.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496 **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge la querella interpuesta por **Alfonso Williams Carreño Jiménez** en contra de **Hipermercado Lider. Hípermercado Temuco Limitada.** representado por don Ángelo Aguayo Betanzo, proveedor al que se le condena como autor de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de cinco unidades tributarias mensuales; **2º)** Que, se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por don **Alfonso Williams Carreño Jiménez** en contra de **Hipermercado Líder. Hípermercado Temuco Limitada.** representado por don Ángelo Aguayo Betanzo, proveedor que deberá cancelar la cantidad de $1.035.000.- a que asciende la suma de las cantidades reguladas en los considerandos diez y once de esta sentencia, la que devengará intereses corrientes para operaciones no reajustables, a contar de la fecha en que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el **Rol N°77.984-Y**.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 13 de noviembre de 2017.

MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO

Temuco, trece de noviembre de dos mil diecisiete.

Proveyendo el escrito de fojas 89: **A lo Principal**: Como se pide, liquídese el crédito y tásense las costas procesales por la Señora Secretaria del Tribunal. **Al Primer Otrosí**: Como se pide, con citación.

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.

MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO