

LO PRADO, a diecisiete de julio de dos mil quince.

VISTOS:

Que el proceso se inició para determinar la responsabilidad que pudiere corresponderle al proveedor, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA.**, RUT N°76.680740-2, representada por José Miguel Rodríguez, ambos domiciliados en avenida Neptuno N°720, comuna de Lo Prado, por contravención a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, denuncia y querella civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **MARGARITA ISABEL CANALES HENRIQUEZ**, chilena, soltera, Ingeniera en Gestión Pública, cédula nacional de identidad N° 10.388.418/7, domiciliado en San Francisco N° 8820, Comuna de Pudahuel, otorgando patrocinio a la abogada Alicia Rojas Muñoz, con domicilio en Paseo Huérfanos N° 886, oficina 917, Comuna de Santiago:

A fs. 1 y 56.- rola copia de boleta N° 000633651061, 16 de agosto de 2014, por \$ 37.554.

A fs. 2 a 4.- rola Certificado e Inscripción y Anotaciones del Vehículo placa patente única SC-8644-9, emitido por el Registro de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil e Identificación.

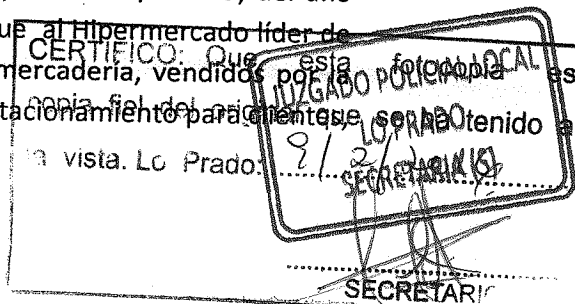
A fs. 5.- rola Tasación del vehículo según el SII.

A fs. 6 y 8.- rola Reclamo N° 7747881, interpuesto en el SERNAC en contra de la denunciada.

A fs. 10.- rola comprobante de recepción de denuncia, Causa Rol N° 1400803427-4

A fs. 11 y 37.- rola copia de parte policial N° 3309, de la Comisaría de Lo Prado, de Carabineros de Chile.

A fs. 14.- rola denuncia por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por MARGARITA ISABEL CANALES HENRIQUEZ, en la que señala en lo esencial, que según documentos que acompaña, es propietaria del automóvil marca Nissan, modelo, Sentra 16 V CD, placa patente SC/8644-9, del año 1998. Continúa señalando que el 16 de agosto de 2014, fue al Hipermercado líder de San Pablo, a realizar compras de diversos productos de mercadería, vendidos por esta tienda, denunciada. Estaciona el automóvil en el primer piso del estacionamiento para clientes



180/odauto

frente a las puertas de acceso del recinto de la denunciada. Señala haber permanecido al interior del establecimiento alrededor de una hora, paga los productos que había seleccionado y al dirigirse a su automóvil, alrededor de las 18:21 horas, el auto no estaba donde lo había dejado estacionado, lo habían robado. Concorre al mesón del servicio al cliente a explicar lo ocurrido, a fin de que guardias del establecimiento la pudieran orientar; ayuda y orientación que no recibió. Los hechos mencionados fueron registrados en el parte policial N° 3309, Carabineros de la Comisaría de Lo Prado, quienes concurren al recinto, se trasladaron a la comisaría, luego de dejar constancia del robo del que fue víctima, la llevaron a su domicilio particular. La compra corresponde a la boleta N° 000633651061, de fecha 16 de agosto de 2014, por un total de \$ 37.554.- (treinta siete mil quinientos cincuenta pesos). Al momento del robo, se encontraban al interior del auto la silla de transporte de su nieta, lentes ópticos, audifono de su madre, (se encontraba en una caja en el bolsillo de una chaqueta institucional que estaba dentro del auto al momento del robo) y la radio portátil del auto. El parte policial a su vez, fue remitido al Ministerio Público, hechos que son investigados por la Fiscalía Centro Norte, bajo el RUC 1400803427-4. A consecuencia de los hechos relatados precedentemente, con fecha 18 de agosto de 2014, ingresa reclamo al SERNAC en contra de la denunciada, reclamo N° 7747881 y con fecha 01 de septiembre de 2014, recibe respuesta informando que las gestiones de mediación de ese servicio no arrojaron resultados positivos. A la fecha de interposición de esta denuncia, el automóvil aun no aparece pese a tener órdenes de búsqueda en Carabineros de Chile. Señala que durante el tiempo que ha estado el vehículo robado, ha tenido que enfrentar diversos peligros para seguir con su vida normal y ha debido arrendar un taxi para el traslado a su trabajo en las mañanas y regreso, con un costo diario aproximado de \$ 7.000. Por todo deduce demanda civil de Indemnización de perjuicios en contra de supermercados Hiper Ltda., antes individualizado y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496 por el jefe de oficina y/o administrador señalado anteriormente y cuyo domicilio se indicó. La demanda se refiere a: Daño emergente: Que comprende el costo del vehículo robado \$ 1.620.000 (según tasación del Servicio de Impuestos Internos), la silla de traslado de bebé, \$ 85.000; la radio portátil marca SONY, \$ 120.000; audifono para sordos, valor aproximado de \$ 450.000, más el traslado en taxi que financió durante el período que estuvo sin vehículo de \$ 63,000. Monto total de \$ 2.338.000(dos millones trescientos treinta y ocho mil pesos). Daño Moral: el daño moral está dado por las circunstancias del sufrimiento que mi familia y yo hemos padecido, producto de los hechos relatados."

A fs.21.- rola declaración de MARGARITA ISABEL CANALES HENRIQUEZ

A fs.23.- rola escrito de rectificación de demanda, presentado por la apoderada de la denunciante y demandante de autos, en contra de Edward Nova Palma.

CERTIFICADO. Que esta fotocopia es una copia fiel del original que se ha tenido a la vista. Lo Prado: 9/11/2016

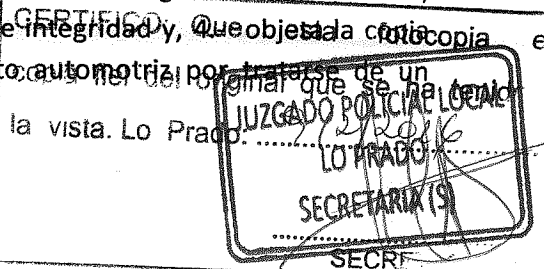
JUZGADO POLICIAL LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA (S)

101
Folios
juno

A fs. 30 a 35.- rolan descargo y contestación de la demandan civil, presentada por la habilitada de derecho doña Tatiana Vinet Álvarez, en representación de la denunciada y demandada civil Administradora de Supermercado Híper Limitada, con domicilio en Avenida Nueva Tajamar N° 555, Oficina 201, Comuna de Las Condes.

A fs. 46.- rola ejemplar 1/2 N° 436 de fecha 09/10/2014 de la Sección de Investigación Policial de la 44° Comisaría de Carabineros de Lo Prado, por el cual informa diligencia ordenada por la Fiscalía Centro Norte el que en lo substancial expone: "El día 06 de octubre del 2014, siendo las 16:30 horas, me constituyo en dependencias del Supermercado Líder, ubicado en Av. Neptuno N° 720, comuna de Lo Prado, procediendo a entrevistar al encargado de seguridad del local CARLOS CALFUEN ACUÑA, cédula de identidad N° 6.498.065-3, quien manifiesta que no es posible la entrega de las grabaciones toda vez que en la fecha que se registró el delito el sistema de cámara se encontraba funcionando en forma deficiente, solo funcionaba una cámara se encontraba funcionando en forma deficiente, solo funcionaba una cámara la cual enfoca el pasillo de clientes que conecta hacia "estacionamiento".

A fs. 64.- rola acta de comparendo el que se celebra con la asistencia de la parte denunciante y demandante MARGARITA CANALES HENRIQUEZ representada por su apoderada doña ALICIA ROJAS MUÑOZ y de la parte denunciada y demandada civil de Administradora Supermercado Hiper Ltda., representada por la habilitada de derecho Tatiana Vinet Álvarez, en el cual la parte demandante y querellante ratifica en todas sus partes la denuncia y demanda civil que rola a fojas 14 a la 18 y del mismo modo ratifica íntegramente la rectificación de la denuncia infraccional y la demanda civil deducida en autos y que rola a fojas 23 de autos y , la parte denunciada y demandada contesta denuncia y demanda por escrito que presenta en este acto y del cual solicita que se tenga como parte integrante del presente comparendo. **PRUEBAS: Testimonial;** no se presentan. **Documental: denunciante y demandante civil:** documentos adjuntos desde fojas 1., a fojas 13, solicitando que se tengan por acompañados bajo el apercibimiento legal contemplado en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil y documentos que rolan de fs. 36 a 64. La parte denunciada y demanda civil **objeta los siguientes documentos 1.- comprobantes** de recepción de denuncia causa Rut 1400803427-4, como así también la copia del parte policial N° 3309 de la Comisaría de Lo Prado de Carabineros de Chile por ser instrumentos que no emanan de la parte sino de un tercero ajeno al juicio. 2.- tasación del vehículo supuestamente robado según Servicio de Impuestos Internos, como así también la tasación del vehículo supuestamente robado obtenida del portal Mercado Libre por ser instrumento que emana de un tercero ajeno a juicio 3.- formulario de denuncias de cliente elaborado por la denunciante por tratarse de una fotocopia no autorizada ni legalizada ante notario, no constando por tanto su autenticidad, veracidad e integridad y, **que objetiva copia simple del contrato de crédito para financiamiento automotriz por tratarse de un**



182/odicta y le

instrumento de un tercero ajeno al juicio. La parte denunciada y demandada viene en oponerse a la solicitud de la grabación del video de la cámara de seguridad puesto que el supermercado guarda las grabaciones por un plazo de solo 30 días y el supuesto hecho ocurrido con fecha 16/08/2014, lo que se contradice con lo informado por el personal de dicho establecimiento comercial a fojas 46

A fs.78.- rola resolución que deja los autos para fallo.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

PRIMERO: Que las partes mantienen versiones contradictorias. Por una parte, la denunciante sostiene que el automóvil y los bienes muebles que describe se encontraban dentro del automóvil que estacionó en los estacionamientos que para estos efectos mantiene el supermercado que se trata , en calle Neptuno N°720 y, por la otra, la denunciada argumenta que no le consta que el robo del vehículo se haya perpetrado en los estacionamientos del supermercado, más aun señala que no hay constancia que el vehículo se haya estacionado en dependencias del supermercado, agrega que el local cuenta con un estacionamiento que es de libre acceso público, por cuyo uso no se cobra precio o tarifa alguna, razón por la cual carecen de la calidad de proveedor de servicio de estacionamiento. Señala asimismo, que la demandada cumple con sus obligaciones de seguridad proporcionando cámaras y guardias de vigilancia, pero en ningún momento desconoce que el robo se haya producido en el estacionamiento. Así este sentenciador no puede atender las argumentaciones descritas, toda vez que reiterada jurisprudencia ha establecido que el servicio de estacionamiento gratuito no puede ser considerado como un servicio anexo, adicional o diferente de la mera venta de mercancías o servicios, sino que forma parte de la oferta. En el caso específico de qué trata este fallo, supermercado Líder no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, y en particular en el resguardo de los bienes de su cliente. Es así que para tales efectos el supermercado Lider cuenta, como lo declara y reconoce en autos, con un servicio de resguardo, cuyo fin radica en otorgar un mínimo de seguridad, resguardo mínimo que resulta del todo insuficiente y que no se condice con la exigencia que le impone la ley 19.496 en el artículo 23 inciso 1º, que dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas y deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o media del respectivo bien o servicio."

Lo anterior se agrava si se considera que el lugar que se utiliza como estacionamiento, es privado y a disposición para el uso y goce de los clientes, dentro de los cuales se encuentra la denunciada, lo que implica que con mayor razón esta debe

copia fiel del original que se ha tenido en la vista. Lo Prádo.

JUZGADO POLICIAL LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA (S)
SEC

conocer y eliminar o en su defecto evitar el máximo de riesgo. En efecto, este tribunal estima que existe en autos merito suficiente para fundadamente presumir que el robo del auto con las especies en su interior, se produjo en los estacionamientos del Supermercado Lider ubicado en Neptuno N°720, Lo Prado, en el lapso que efectuaba las compras .

(X)

Finalmente respecto del accionar descuidado de la demandante, este sentenciador no acoge las argumentaciones de la demandada en el sentido que su actuar fue negligente e imprudente.

TERCERO: Que, la demandante solicita el pago por concepto de daño directo la suma total de \$ 1.853.000(un millón ochocientos cincuenta y tres mil pesos) correspondientes a \$ 1.395.000 (un millón trescientos noventa y cinco mil pesos) por concepto de daño directo y \$ 558.000 (quinientos cincuenta y ocho mil pesos) por concepto de desvalorización, daños , los que siempre deben ser reales y efectivos, correspondiendo la prueba del menoscabo que se reclama al demandante, tanto en lo tocante a su magnitud como en lo tocante a la causalidad entre el hecho y el daño, lo que no se hizo en autos y, \$ 500.000 (quinientos mil pesos) por concepto daño moral , respecto de los cuales, dable es señalar que el demandante se limita a solicitarlos, sin aportar antecedentes o rendir prueba alguna que permitan a este sentenciador tener bases en que fundamentar su determinación. En efecto, es labor del sentenciador, en uso de las facultades que le confiere la sana crítica y en uso de las facultades de ecuanimidad y prudencia, la valoración de los daños morales, regulando su extensión de manera equitativa y razonable, pero esta valoración debe encontrar sustento y razón en el mérito del proceso, lo que en autos no se vislumbra.

CUARTO: Que el mérito de los antecedentes que rolan en autos, las versiones contradictorias ente la demandante y la demandada, la inexistencia de pruebas suficientes este sentenciador puede señalar que no ha sido posible llegar a la convicción necesaria para sancionar en lo civil, más en lo tocante a lo infraccional en especial lo manifestado a fojas 46 respecto a las cámaras de seguridad, si se estima merito suficiente para sancionar en lo infraccional.

(X)

QUINTO: Respecto de las objeciones a los documentos hechas en el comparendo de contestación y prueba que rola a fs. 64, este tribunal da lugar

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y artículos 15 y siguientes de la Ley N° 19.496

CERTIFICO: Que esta fotocopia es copia fiel del original que se ha tenido la vista. Lo Prado.

JUZGADO POLICIAL LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA(S)
SECR

84/odonto y auto

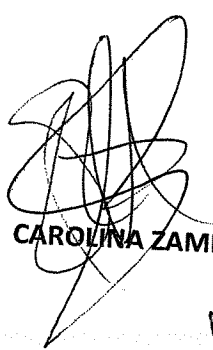
SE RESUELVE:

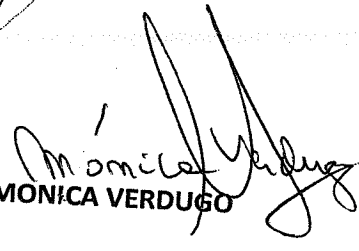
A.- **CONDENAR** a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representada por JOSE MIGUEL RODRIGUEZ, ya individualizado en autos al pago de una multa de **10 U.T.M.**, por no mantener las medidas de seguridad, para los consumidores que concurren al local comercial

B.- No se acoger la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios

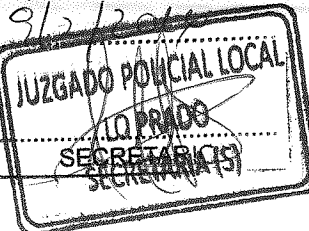
C.- Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE. NOTIFIQUESE Y OFICIESE A SERNAC


DICTADA POR EL JUEZ (S), CAROLINA ZAMBRANO GAETE


AUTORIZA LA SECRETARIA (S) : MONICA VERDUGO

CERTIFICO: Que esta fotocopia es copia fiel del original que se ha tenido a la vista. Lo Prado: ... 9/2/2011



p 121/picuto
venerable

Santiago, cuatro de diciembre de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia de primera instancia, con excepción del pasaje "lo que no se hizo en autos y," que se lee en el fundamento Tercero. Asimismo, se suprimen los motivos Cuarto y Quinto.

Y se tiene en su lugar presente:

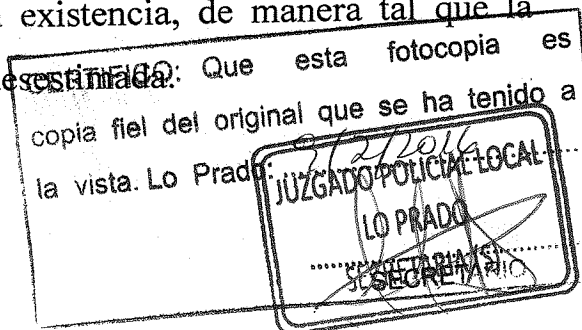
Primero: Que esta Corte comparte el razonamiento y la conclusión a que arriba el tribunal a quo en el fundamento Primero del fallo que se revisa, en orden a que se encuentra acreditada la existencia del hecho que dio origen a la denuncia y a la demanda civil y a la responsabilidad que en éste cabe a Administradora de Supermercados Híper Ltda. por incumplimiento al inciso primero del artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Ahora bien, en cuanto a la demanda civil, al no haberse justificado por la empresa demandada su conducción dentro de los márgenes de prudencia que le eran exigibles, es obligada a indemnizar los perjuicios que esa actuación, que cabe calificar de negligente, haya ocasionado.

Segundo: Que en cuanto a la naturaleza y monto de los daños, es un hecho de la causa que la actora se vio privada de su vehículo marca Nissan, modelo V.16, de 1998, en razón del robo ocurrido y, por consiguiente, esta pérdida constituye un menoscabo que debe evidentemente serle resarcido.

Respecto de la cuantía, la prueba documental producida 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, permite concluir que el valor del vehículo asciende a \$1.620.000, teniendo en consideración su avalúo fiscal, que se condice con la propia valoración de la ofendida al momento de denunciar su sustracción. En relación a las demás especies que se afirma en la demanda se encontraban al interior del automóvil y que también habrían sido robadas, no existe prueba idónea alguna en el proceso que permita siquiera presumir su existencia, de manera tal que la indemnización por este concepto debe ser desestimada.

Que esta fotocopia es copia fiel del original que se ha tenido a la vista. Lo Prada:



122/cueto
veinte

Tercero: Que no obsta a la conclusión anterior el hecho de haberse objetado la prueba instrumental por la parte demandada en el comparendo de rigor, pues en tanto la ley permite valorar las probanzas en estos pleitos de acuerdo a las reglas de la sana crítica y no conforme a los parámetros rígidos de la prueba legal o tasada, las objeciones documentales y sus consecuencias, máxime si no están probadas y se refieren en rigor el mérito de los instrumentos, carecen de significación.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se **revoca** la sentencia de dieciséis de julio de dos mil quince, escrita a fojas 79, en cuanto por su decisión signada B.- rechaza la demanda deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 14, y de declara en su lugar que la referida demanda queda acogida parcialmente, condenándose a la demandada Administradora de Supermercados Híper Ltda. a pagar a la actora Margarita Isabel Canales Henríquez la suma de \$1.620.000 a título de indemnización de perjuicios por daño material emergente, la que se reajustará y ganará intereses para operaciones reajustables desde que la deudora se constituya en mora.

Se **confirma**, en lo demás apelado, el referido fallo.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro señor Balmaceda.

N° 1195-2015

Chambers

Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz e integrada por la Ministra (s) señora Ana María Hernández Medina y la Abogada Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a cuatro de diciembre de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

copia fiel del original que se ha tenido en cuenta para la vista. Lo Prado: ...

JUZGADO POLICIAL LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA(S)
SECR