

COPIA

**Proceso Rol N° 44.151-10-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes**

Las Condes, siete de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

3

A fs.10 doña **Paula Alejandra Escobar Van Dorp**, educadora de párvulos, domiciliada en calle Martín de Zamora N°6611, depto. 1602, Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Administradora de Supermercado Express Limitada, representada por don Rodrigo Cruz Matta, ambos domiciliados en Avda. Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8301, Quilicura, sucursal Tomás Moro N° 1590, Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado en que con fecha 24 de noviembre de 2014 cerca de las 16:20 horas, habría concurrido al supermercado ubicado en Avda. Tomás Moro N° 1590, a efectuar unas compras, dejando su vehículo en los estacionamientos dispuesto para este fin; que al volver y abrir la maleta de su vehículo, constató que le habían sustraído las especies que guardaba en su interior, verificando que habían violentado la chapa delantera izquierda para abrir el vehículo, sustrayendo una cajas con productos Natura, mochilas escolares de sus hijas, un caja con zapatillas y un bolso con material didácticos de educadoras de párvulos para trabajar con niños de pre-básica; que, luego de ocurridos los hechos informó al Supermercado y solicitó que llamaran a Carabineros, quienes llegaron al lugar y tomaron el procedimiento, revisando además, las cámaras de seguridad, informándole que sólo una funcionaba y que ésta habría captado el robo, pero desde lejos; que no obstante los reclamos efectuados el supermercado no habría asumido su responsabilidad en los hechos; por estas razones estima que la conducta de la empresa denunciada vulnera las normas de la Ley N° 19.496 relativas a la seguridad en el consumo contenidas en los artículos 3 letra d), 12 y 23 debido a que la sustracción de las especies obedecería a falta de medidas de seguridad empleadas en el resguardo de los vehículos estacionados, por lo que solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una

3

indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 570.201.- por concepto de daño emergente, correspondiente al valor de las especies sustraídas y el arreglo de la chapa, y la suma de \$ 1.000.000.- por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs.26.**

A **fs.21** doña **Begoña Carrillo González**, abogado, en representación de Administradora de Supermercados Express Limitada, formula declaración indagatoria y sostiene que no les constan los hechos denunciados, en cuanto a que la actora haya efectivamente estacionado su vehículo en los estacionamientos del establecimiento que representa, y si en caso de haberlo hecho, efectivamente le hayan sustraído especies desde su interior, que en este caso no existiría un acto de consumo ya que los estacionamiento obedecen únicamente al cumplimiento de una obligación legal, sin que se cobre precio o tarifa por su uso; negando categóricamente que su parte haya tenido responsabilidad en estos hechos.

A **fs. 51** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de doña Paula Escobar y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto Infraccional:

PRIMERO: Que, la parte de doña Paula Escobar Van Dorp, en fundamento de su denuncia sostiene que Administradora de Supermercados Express Ltda., habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, especialmente los artículos 3 letra d), 12 y 23; al no brindar medidas de seguridad en el consumo, toda vez que habiendo dejado estacionado su vehículo en los estacionamientos del Supermercado ubicado en Avda. Tomás Moro N° 1590, mientras efectuaba compras al interior del supermercado, al volver habría constatado que éste habría sido violentado rompiendo la chapa delantera izquierda, sustrayendo desde la maleta del vehículo diversas especies individualizadas en la denuncia; vulnerándose de esta manera las normas que protegen a los consumidores.

SEGUNDO: Que, la parte de Administradora de Supermercados Express Limitada, a fs.28 al contestar las acciones interpuestas en su contra, solicita su rechazo fundado en que no le constan los hechos denunciados, como tampoco que estos hayan acaecidos en la forma en que lo señala la denunciante, en cuanto a que las especies se encontraban en el interior del automóvil o que estas hayan sido sustraídas al momento en que vehículo se encontraba al interior de los estacionamientos; que tampoco le consta que la actora tenga la calidad de consumidora, ya que no habría acreditado la existencia de un acto de consumo, haciendo presente que su parte no cobra precio o tarifa por el uso del estacionamiento, estimando que en consecuencia no podría haber relación de consumo, ya que no es proveedora del servicio de estacionamiento. Que, su parte cumpliría con las obligaciones de seguridad al tener cámaras de vigilancia y guardias, sin que le sea posible prevenir el hecho de un tercero; que la actora debería, haber guardado las especies en los lockers que para tal efecto dispone su representada y que son de uso gratuito para sus clientes, evitando de esta manera el delito que alega, estimando que no habría incurrido en infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

TERCERO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones, acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs.1 rola boleta de tienda Falabella; **2)** A fs. 2 y 3 rolan comprobantes de pedido de Natura Cosméticos S.A.; **3)** A fs.4 rola boleta de Supermercado Líder Express Ltda.; **4)** A fs.5 rola comprobante de denuncia; **5)** De fs. 6 a 8 rola copia de reclamado realizado por la actora; **6)** A fs.9 rola presupuesto efectuado por Inalco S.A. por reposición de cilindro puerta delantera izquierda; y **7)** De fs.35 a 49 rolan piezas de procedimiento seguido ante la Fiscalía Local de Las Condes en relación a la denuncia por robo ; documentos que no fueron objetados de contrario.

CUARTO: Que, la parte querellada y demandada acompañó en apoyo de su defensa la fotografía que rola a fs.50 en que se observan casilleros, no impugnada de contrario.

QUINTO: Que, se debe determinar si existe seguridad en los estacionamientos de la denunciada, cuya deficiencia alega la parte denunciante; y al respecto debe tenerse presente que los estacionamientos explotados por el proveedor obedecen no sólo a una exigencia efectuada por la Dirección de Obras Municipales al otorgarse el respectivo permiso para toda la infraestructura del Supermercado denunciado, conforme a las normas de la Ordenanza y de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, sino que es en sí mismo al tratarse de un

servicio propio ofertado al público en general, se encuentra sujeto a las exigencias de seguridad, salubridad e higiene a que las personas tienen derecho en el consumo de los distintos bienes y servicios, como lo establece el artículo 3 de la Ley N° 19.496 que en lo pertinente señala: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"*; corresponde al proveedor brindar las condiciones de seguridad necesarias para el consumo de los bienes o servicios que ofrece; sin que pueda ponerse de cargo del consumidor el adoptar medidas extremas para evitar el peligro, considerando que en la especie la cautela debe ser proporcional en relación a un estacionamiento privado que cuenta con medidas de seguridad.

SEXTO: Que, de acuerdo a los antecedentes probatorios aportados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, la denunciante el día 24 de noviembre de 2014, concurrió en su vehículo al Supermercado Líder Express ubicado en Avda. Tomás Moro N° 1590, Las Condes, para efectuar algunas compras, dejando estacionado el vehículo en los estacionamientos de dicho Supermercado - denuncia de fs. 42 y boleta de fs.4-; **2)** Que, alrededor de las 17:10 hrs. al ir a retirar su vehículo del lugar en que estaba aparcado, constató que éste había sido violentado, rompiendo la chapa de la puerta delantera izquierda; **3)** Que, no consta que en los estacionamientos existieran cámaras de seguridad funcionando normalmente o guardias, que tuvieran por finalidad brindar seguridad y apoyo a los clientes del Supermercado, habiéndose acompañado por la parte denunciada sólo fotografías de lockers a fs.50.

SÉPTIMO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores y ponderando los antecedentes probatorios allegados al proceso de conformidad a los principios de la sana crítica, el sentenciador concluye que el proveedor denunciado Administradora de Supermercados Express Limitada no brindó a la denunciante Paula Escobar Van Dorp seguridad en el consumo de los bienes y servicios ofrecidos en el mencionado establecimiento, puesto que al encontrarse al interior del Supermercado, su vehículo fue violentado, sin que conste en autos que existieran mecanismos de seguridad que hubiesen prevenido el hecho delictual, o en su defecto mitigado las consecuencias, por lo que fluye de tales circunstancias que la denunciada no ha impetrado en la especie de manera efectiva las medidas de seguridad que alega, dándose por establecido que el estacionamiento del Supermercado Líder Express

ubicado en Avda. Tomás Moro N° 1590 se encontraba desprovisto de toda medida tendiente a resguardar la seguridad de los consumidores el día en que ocurrieron los hechos denunciados.

OCTAVO: Que, por todo lo anterior, se concluye que Administradora de Supermercados Express Limitada ha vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, al haber actuado de manera negligente en la seguridad del servicio ofrecido, causando menoscabo a la consumidora denunciante, al sufrir daño en su vehículo mientras se encontraba comprando en el interior del establecimiento denunciando, habiendo aparcado en los estacionamientos dispuestos al efecto, siendo en consecuencia procedente acoger la denuncia de fs.10 y siguientes interpuesta en su contra.

b) En el aspecto civil :

NOVENO: Que, la parte de doña Paula Alejandra Escobar Van Dorp deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que se condene a Administradora de Supermercados Express Limitada a pagar la suma de \$570.201.-por concepto de daño emergente y la suma de \$1.000.000.- por concepto de daño moral.

DÉCIMO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*"; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

UNDÉCIMO: Que, en relación al daño emergente, cabe señalar que en autos ha resultado únicamente acreditada la pérdida patrimonial correspondiente al daño de la chapa de la puerta delantera izquierda, según consta del Acta elaborada por Carabineros cuya copia rola a fs.39, que en consecuencia y atendido el presupuesto que rola a fs. 9, se regula la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la parte demandante por dicho concepto en la suma de \$ 116.500.-. Que, respecto de los demás conceptos demandados por daño emergente, deberán desestimarse puesto que la boleta de fs.1 y las ordenes de pedido de fs. 2

y 3 son de fechas anteriores al día 24 de noviembre de 2014, en que habría ocurrido el supuesto robo, de manera que no resulta justificado ni plausible que tales bienes se hayan mantenido por varios días en el interior del vehículo de la actora, más aún cuando no se probó la efectividad de tal hecho mediante testigos u otro medio probatorio.

DUODÉCIMO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de noviembre de 2014, y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO TERCERO: Que, en relación al daño moral solicitado, se estima que la demandante no ha rendido prueba tendiente a acreditar el sufrimiento que habría provocado el menoscabo moral que invoca, debiendo tenerse presente que todo daño se debe acreditar por quien lo alega, siendo insuficiente para establecerlo la simple perturbación o molestia inherente a la infracción en que incurrió la parte demandada, razón por la cual se desestimaré la demanda civil a este respecto.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia de fs.10 y siguientes interpuesta por doña **Paula Alejandra Escobar Van Dorp** y se condena a **Administradora de Supermercados Express Limitada** representada por don Rodrigo Cruz Matta y don Luis España Gómez, a pagar una multa equivalente en pesos a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs. 10 doña **Paula Alejandra Escobar Van Dorp** y se condena a **Administradora de Supermercados Express Limitada** representada por don Rodrigo Cruz Matta y don Luis España Gómez a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 116.500.- por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando duodécimo

del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra de los representantes legales señalados, por el término legal, sino pagaren la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez Titular
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria



C.A. de Santiago

Santiago, siete de octubre de dos mil quince.

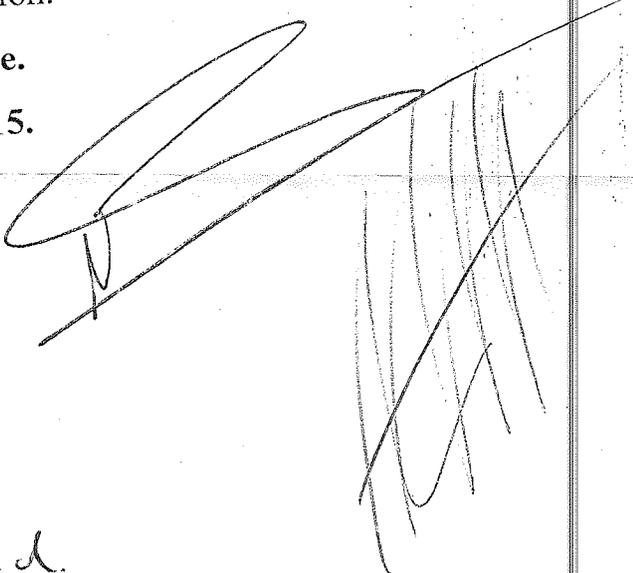
A fojas 83, téngase presente.

Vistos:

Sustituyendo en el considerando duodécimo la referencia al mes de Noviembre de 2014 por "la fecha de notificación de la demanda", y atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de siete de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 63 y siguientes, **con declaración** que se rebaja el monto de la multa impuesta a la suma de 5 (cinco) Unidades Tributarias Mensuales y que la indemnización establecida en el considerando undécimo deberá ser reajustada en la misma variación que experimente el I.P.C. desde la fecha de notificación de la demanda y el mes anterior en que se pague total y definitivamente la indemnización.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 1189-2015.



Chaimovich

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada por la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina y la Abogado integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

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

En Santiago, siete de octubre de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

