

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cerrillos, veintinueve de julio de dos mil dieciséis.
Rol 55.389/AA.

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes **MÓNICA DE LAS MERCEDES MUÑOZ SEPÚLVEDA**, contadora, domiciliada en calle Ingeniero Guillermo Wheelright N° 2699, comuna de Cerrillos, interpuso querrela en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada para efectos de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por don **HORACIO BARBEITO**, ambos con domicilio en avenida Américo Vespucio N° 2500, de esta comuna; y también presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma sociedad administradora de supermercados, para que sea condenada a pagarle la suma de \$7.200.000 pesos, por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, más intereses, reajustes y costas.

En cuanto a los hechos, señala que el 26 de diciembre de 2015, aproximadamente a las 13:30 horas concurrió junto a su esposo al supermercado Líder, dejando su vehículo con traba volante, en los estacionamientos habilitados que incluían cámaras de vigilancia. Que entró a realizar unas compras y cuando regresó al aparcadero, se percató que su automóvil no se encontraba, y que los guardias le dijeron que no habían visto ni oído nada, y pese a que efectuó una búsqueda por todo el recinto no lo halló. Que a fojas 32 consta haberse notificado la demanda.

SEGUNDO: Que a fojas 66 a 72 se celebró la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes, oportunidad en que la querellada mediante escrito que acompañó a fojas 37 a 42, formuló sus descargos y contestó la demanda señalando lo siguiente:

Excepciones, alegaciones y defensas que se oponen a la querrela y demanda: I) En cuanto a la infracción a la ley: inexistencia de falta atribuible al proveedor.

En este sentido, doña **Karin Rosenberg Dupré**, abogada, domiciliada en avenida Nueva Tajamar N° 555, oficina 201, de la comuna de Las

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

76

Condes, en representación de la administradora de supermercados Híper Limitada (fojas 36), sostuvo que la querellante pretende hacer efectivo a su respecto la protección que concede la Ley N° 19.496, sin embargo, ésta no ha acompañado documento o boleta alguna que dé cuenta de la relación de consumo. Asimismo indicó que Líder no es proveedor del servicio de estacionamiento, sino que esto tiene que ver con una disposición de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones que la obliga en tal sentido. Finalmente sostuvo que no le consta que el robo del vehículo haya ocurrido, y de existir, que se haya perpetrado en los estacionamientos del supermercado de su representada, pues los hechos podrían haber tenido lugar en otro sitio, o incluso la querellante pudo haber llegado al establecimiento a pie o en locomoción colectiva, atendido que no existiría certeza respecto de si dejó el automóvil estacionado en el lugar que ella indicó.

II) En subsidio: Alega inexistencia o excesiva estimación del daño.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1) EN CUANTO A LAS EXCEPCIONES, ALEGACIONES Y DEFENSAS OPUESTAS POR LA QUERELLADA Y DEMANDADA:

TERCERO: Que a fojas 37 y siguientes la administradora de supermercados, arguyó que no le consta que la actora haya tenido efectivamente la calidad de consumidor y que, por lo tanto, se encuentre amparada por la Ley N° 19.496, fundando su defensa en dos situaciones: a) la primera, que la empresa no sería proveedora del servicio de estacionamiento, y que la existencia de los mismos tendría que ver con una norma de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones que la obligaría en ese sentido; y, b) La segunda, dice relación con la falta de concurrencia copulativa de los requisitos que hacen aplicable el texto recién mencionado, pues a su juicio no constaría documento o boleta alguna, que dé cuenta de la relación de consumo a que se refiere la Ley del Consumidor.

CUARTO: Que en relación a lo argüido en la letra a) del motivo anterior, este tribunal estima que la administradora de supermercados, así como todo otro comercio afín a este rubro, al ofrecer estacionamientos

A

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

77-

gratuitos a sus clientes incurren en un gasto, que necesariamente es traspasado luego al usuario que adquiere un bien, o que es beneficiario de un servicio que se ofrece en el establecimiento. Que además, ha de tenerse en cuenta que es un hecho público y notorio, que las modernas técnicas de comercialización utilizadas por estas entidades, suponen una variedad de prestaciones y servicios complementarios a los consumidores, particularmente el de estacionamiento, todos los cuales pasan a ser un factor muy importante para que los usuarios concurren y, así forman parte inseparable del acto de consumo que se concreta entre ellos y el proveedor, escenario que impone a la querellada el deber de **seguridad y vigilancia**, debiendo velar para que en esos recintos no ocurran daños a los vehículos, ni tampoco robos de los mismos, precisamente para dar fiel cumplimiento a su obligación de seguridad.

Que, desde el punto de vista de la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores, es dable tener en cuenta que si la querellada ofrece al público el acceso a un estacionamiento, sea este gratuito o pagado, no desvirtúa la relación consumidor-proveedor, más aún cuando dicha prestación forma parte de los términos, condiciones y modalidad conforme a los cuales se ofrece el servicio, por lo que, su mala o deficiente calidad puede causar un menoscabo al usuario.

Que en cuanto a la normativa de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, contenida en el decreto supremo Minvu N° 47, de 1992, a los centros comerciales, en virtud de los artículos 1.1.2 en relación al N° 2.4.1 de la mencionada Ordenanza, les rige la obligación impuesta para todo edificio de “...proyectarse con una dotación mínima de estacionamientos de acuerdo a lo que fije el instrumento de planificación territorial respectivo”, por lo que resulta del todo evidente que para la querellada no constituye una facultad tener estacionamientos a disposición del público consumidor, pues es la ley la que le impone expresamente dicha obligación, y ni siquiera el hecho de ser un servicio gratuito la exime, en tanto prestadora del servicio, de las obligaciones propias e inherentes a su giro, por cuanto sólo está dando cumplimiento a los requisitos legales que le permiten otorgar el servicio final, cual es la venta de bienes y servicios.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

78

Que, consecuencialmente surge la responsabilidad de la querellada al tenor de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley N° 19.496, por la sustracción del vehículo de la actora - hecho que es una materia del fondo, que se habrá de determinar su ocurrencia conforme a las probanzas rendidas - mientras se encontraba estacionado en el recinto del estacionamiento del supermercado Líder, en esta comuna. Por todo lo expuesto, este sentenciador estima que la querellada detenta la calidad jurídica de proveedor respecto de los estacionamientos que ofrece al público que concurre a su recinto, y por lo tanto, le corresponde asumir los deberes y las responsabilidades que preceptúa la Ley N° 19.496. Además, y confirmando aún más lo concluido, la existencia de estacionamientos proporcionados por el establecimiento comercial, persigue la fidelización de sus clientes a través de un servicio que otorgue comodidad y seguridad al momento de acudir a adquirir los productos que ahí se expenden, por lo que, según lo razonado en el presente considerando, se rechazará la alegación formulada en la letra a) del motivo tercero.

QUINTO: Que en cuanto a la defensa alegada en la letra b) del considerando tercero, esto es, no encontrarse acreditada la relación de consumo que exige la Ley N° 19.496, debe señalarse que la querellante acompañó a fojas 10 entre sus medios de prueba, una fotocopia de la boleta individualizada con el número 000851563102 de fecha 26 de diciembre de 2015 extendida a las 13:44 horas, donde se detalla la compra de diversos productos, e incluso se menciona en ella el nombre de la querellante. Que asimismo, ésta última acompañó a fojas 7 a 9 la denuncia que hizo ante la Subcomisaría de Carabineros Vista Alegre, en esta comuna, que se identifica con el número de parte 2530, documentos que permiten generar convicción en este sentenciador acerca de la existencia de la relación de consumo entre las partes, por lo que razonablemente cabe concluir que se deberá rechazar esta alegación, como se dirá en lo resolutivo.

A

2) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SEXTO: Que la querellante sostuvo que el día 26 de diciembre de 2015 concurrió al supermercado Líder, dejando su auto en los estacionamientos habilitados para ese efecto por el proveedor. Señaló que al regresar al aparcadero se percató que su automóvil ya no estaba, efectuando la denuncia

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

ante los guardias de seguridad y ante Carabineros. Que la querellada controvierte la ocurrencia de los hechos planteados por la contraria, señalando que no existen antecedentes para dar por acreditado el robo del vehículo, y, que si este efectivamente hubiere tenido lugar, tampoco se encuentra probada su ocurrencia en el estacionamiento del Líder, en Américo Vespucio N° 2500, de la comuna de Cerrillos.

SÉPTIMO: Que la actora a fin de acreditar su versión de los hechos, acompañó prueba documental consistente en: (1) boleta N° 000851563102, emitida por administradora de supermercados Híper Limitada el día 26 de diciembre de 2015, a las 13:44 horas en la sucursal de Américo Vespucio N° 2500, de esta comuna, que da cuenta de la compra de diversos productos por parte de la querellante, documento que rola a fojas 10 y 43; (2) parte denuncia N° 2530 ante Carabineros de la Subcomisaría Vista Alegre, de la comuna de Cerrillos, donde la querellante dejó constancia de los hechos ocurridos, específicamente del delito de robo de su vehículo desde las dependencias del supermercado, el que rola de fojas 7 a 9, y a fojas 44 a 46; (3) Formulario Único de Atención de Público del Servicio Nacional del Consumidor, donde consta que la querellante, el 31 de diciembre de 2015, presentó reclamo ante dicho organismo por el robo de su vehículo, relatando los mismos hechos que sirvieron de fundamento a su libelo en estos autos, formulario que rola a fojas seis. Asimismo acompañó a fojas 5 la carta que el Sernac le remitió al proveedor, y a fojas 11 y 12 la respuesta de la administradora de supermercados; (4) reclamo interpuesto por don Leonel Cea Segura en el supermercado Líder, singularizado con el número 533380, donde relata el robo del vehículo de la querellante, el que rola a fojas 13; (5) seis fotografías del estacionamiento donde habría ocurrido el ilícito, las que rolan a fojas 14 a 19; (6) Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados de fecha 4 de enero de 2016, donde consta que el automóvil de la actora patente DHLK-93, del año 2012, es de su propiedad a partir del 1 de septiembre de 2011, y que presentaba encargo a Carabineros a la data de su emisión, el que rola a fojas 20 y 21; (7) tres fotografías del automóvil Chevrolet, modelo Spark, las que rolan a fojas 22 a 24; (8) sentencias que rolan a fojas 47 a 52; (9) impresión de la página web

79

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

www.yapo.cl, que muestra el precio de venta de vehículos similares al de la querellante, la que rola a fojas 53; (10) parte denuncia N° 5 ante Carabineros de la 38° Comisaría Gabriela Mistral, de la Prefectura Cordillera, comuna de Puente Alto, por hallazgo del automóvil de la querellante el día 25 de enero de 2016, el que rola a fojas 54 a 57; y, (11) siete fotografías que ilustran el desastroso estado del vehículo de la actora luego de ser hallado, las que rolan a fojas 57 a 63.

OCTAVO: Que la querellada a fin de apoyar su defensa, acompañó el documento que se individualiza a fojas 64 como Ordinario N° 590, del año 2011, que corresponde a la Directiva de Funcionamiento del supermercado, debidamente aprobada por la autoridad fiscalizadora de Carabineros, conforme al Certificado que rola a fojas 65.

NOVENO: Que en el comparendo, a fojas 68 a 72 – conforme a la lista acompañada a fojas 33- la querellante rindió prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos don **Franklin Mancilla Jaramillo**, cédula nacional de identidad N° 15.288.409-5, contador auditor, domiciliado en calle Ingeniero Guillermo Wheelright N° 2677, comuna de Cerrillos, y don **Juan Urra Cerdeira**, cédula nacional de identidad N° 8.865.736-5, ingeniero civil informático, domiciliado en Pasaje Ninhue N° 218, comuna de Quilicura, quienes legalmente examinados y no tachados, coinciden con los dichos de la parte que los presentó, señalando el primero de ellos, que tuvo conocimiento del robo del vehículo de la actora, quien es su vecina, el mismo 26 de diciembre de 2015, pues como a las 13:00 horas de ese día mientras se encontraba en el antejardín de su casa, la vio salir junto a su marido Leonel, y le preguntó hacia dónde iba, contestándole que al supermercado Líder; que durante el transcurso del día, después de unas 4 a 5 horas, su vecina volvió a la casa, pero en el auto de un amigo de la iglesia evangélica, y en ese momento supo que le habían robado el suyo en el Líder que está en la esquina de Américo Vespucio con la calle Aeropuerto, frente al Plaza Oeste. Asimismo, declaró que el vehículo apareció un mes después, faltándole entre el 80 y 90 por ciento de sus partes.

El segundo de los testigos, sostuvo que el día 26 de diciembre acudió al supermercado tras haber recibido un llamado de la querellante, percatándose al

80

A

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

81

llegar al Líder de Vespucio, frente al Plaza Oeste, que le habían robado su automóvil. Declaró también que un mes después apareció desmantelado y sin sus puertas.

DÉCIMO: Que de la prueba documental acompañada por la querellante, es posible concluir que el día 26 de diciembre de 2015 ella concurrió en su auto Chevrolet, patente DHLK-93 al supermercado Híper Líder en Américo Vespucio N° 2.500, de esta comuna, dejando su vehículo en los estacionamientos habilitados por el proveedor, pudiendo constatar cuando se retiraba que éste había sido robado. Estas conclusiones se apoyan, a juicio de este sentenciador, en la boleta de compra acompañada a fojas 10 (fotocopia) y 43 (en original) que da cuenta de las compras efectuadas en el Líder por la actora el mismo día del ilícito; en el parte denuncia N° 2530 a fojas 7 ante Carabineros de la Subcomisaría Vista Alegre y la correspondiente orden de encargo del auto como consta en el Certificado de fojas 20; en el parte denuncia N° 5 a fojas 54, que da cuenta de su hallazgo un mes después de ocurrido el ilícito. Que complementan y refuerzan lo anterior, las declaraciones de los testigos, quienes coinciden en el hecho de que la querellante sufrió el robo de su móvil, desde las dependencias del supermercado Líder.

DÉCIMO PRIMERO: Que por lo anteriormente razonado, en concepto de este sentenciador se encuentra acreditado que la querellada infringió los **artículos 3 letra d), 12 y 23 inciso primero** de la Ley N° 19.496 que establecen, entre otros derechos básicos de los consumidores, la seguridad en el consumo de bienes y servicios, lo que supone el deber que recae en el proveedor de los mismos de evitar los riesgos que puedan afectarles a éstos, obligación que ha cumplido de manera negligente la administradora de supermercados, por el menoscabo que sufrió la usuaria debido a las deficiencias en la calidad y seguridad con que se prestó el servicio, reflexión que conduce a concluir que la querrela formulada en estos autos debe ser acogida.

DÉCIMO SEGUNDO: Que a fojas 73 y 74 la querellada objetó los documentos presentados por la contraria en el comparendo, por tratarse de documentos que emanan de terceros ajenos al juicio que no se encuentran

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

reconocidos, y que no dan cuenta de su autenticidad, integridad y veracidad. En cuanto a las sentencias, indicó que estas sólo tienen fuerza obligatoria respecto de las causas en que recaen.

DÉCIMO TERCERO: Que en relación al considerando anterior y de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el juez aprecia la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse la prueba documental rendida al tenor de ese texto. Por esa razón no se dará lugar a la objeción documental.

3) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

DÉCIMO CUARTO: Que en el primer otrosí de fojas 1, doña Mónica Muñoz Sepúlveda presentó demanda civil en contra de la administradora de supermercados Híper Limitada.

DÉCIMO QUINTO: Que sin perjuicio de haberse acreditado en la parte infraccional que la querellante fue objeto de robo tras estacionar su automóvil en dependencias del supermercado, y tras haberse también establecido que la actora al momento del ilícito era la propietaria de dicho vehículo, corresponde determinar si procede o no la indemnización que se demanda, teniendo en consideración que pretende las siguientes cantidades: a) \$5.790.000 pesos por concepto de daño emergente, correspondiente a la valuación de la pérdida total de su automóvil patente DHLK-93, marca Chevrolet, modelo Spark GT HB 1.2, del año 2012; y b) En concerniente al daño moral y lucro cesante la actora no señaló en forma específica la suma de dinero que demanda por cada uno de estos rubros, pudiendo este sentenciador determinar dichos montos considerando el total demandado, esto es, \$7.200.000 pesos, menos la cantidad que pide por daño emergente. Que tras este cálculo, es posible entender que la demandante solicitó por ambos rubros, vale decir, lucro cesante y daño moral la suma de \$1.410.000 pesos.

DÉCIMO SEXTO: Que en cuanto al daño emergente corresponde evaluar el costo total del vehículo de la demandante al tenor de la prueba rendida. En efecto, del documento que rola a fojas 53 se desprende que el automóvil marca Chevrolet, modelo Spark GT 1.2, del año 2012, es vendido más o menos en \$4.200.000 pesos, pese a que no emana de una institución pública, como sería la valuación que efectúa el Servicio de Impuestos

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

83 -

Internos, aunque igualmente es un indicio del valor aproximado del móvil siniestrado.

Que a fojas 54 a 56 rola el parte denuncia N° 5, en el que Carabineros da cuenta del hallazgo del automóvil de la peticionaria, y a fojas 57 a 63 rolan fotografías que ilustran los destrozos y su estado calamitoso, después de haber sido encontrado a un mes desde la ocurrencia del siniestro.

Que apreciando la prueba rendida por la demandante, de acuerdo a las normas de la sana crítica, se regula el monto del daño emergente que afectó al automóvil Chevrolet en la suma de \$4.000.000 pesos, cifra aproximada a su valor comercial conforme se razonó precedentemente. Que asimismo, dado que ese monto corresponde al valor total del vehículo destruido, procede cuantificar el valor de su resto útil, el que conforme a las fotografías que se acompañaron a fojas 57 a 63, se regula en \$1.000.000 pesos, suma que deberá restarse del monto indemnizatorio, lo que da como cifra final por este concepto la cantidad de **\$3.000.000** pesos, que deberá pagarse por la demandada debidamente reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de presentación de la demanda a fojas 1 y siguientes, y aquella en que se pague efectivamente la obligación, más intereses corrientes para operaciones reajustables a partir de la data en que esta sentencia quede ejecutoriada, con costas.

DECIMO SEPTIMO: Se rechazará la demanda en lo que concierne a los otros rubros reclamados, por no haberse acreditado durante el transcurso del proceso.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 8, 9, 14, 18 y 23 de la ley N° 18.287; 13 de la ley N° 15.231; 1.698 del Código Civil; y, 3 letra d), 12, 23 inciso primero, 27, 50-A, 50-B, 50-C y 58 bis de la ley N° 19.496, se declara:

A) Que se rechaza la alegación de inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 opuesta por la querellada y demandada, conforme se razonó en los considerandos 3, 4 y 5.

B) Que se acoge la querrela y en consecuencia se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada por don HORACIO BARBEITO, a pagar una multa equivalente en pesos

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

ascendente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por la infracción que se señaló en el motivo 11.

Si no se pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, se despachará orden de reclusión por 15 noches, por vía de sustitución y apremio, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley N° 18.287.

C) Que se acoge la demanda del primer otrosí de fojas 1 y siguientes, y en consecuencia se condena a la empresa ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada por don Horacio Barbeito, a pagar a la demandante MÓNICA MUÑOZ SEPÚLVEDA, la suma de \$3.000.000 (tres millones de pesos) por daño emergente, más los intereses y el reajuste fijados en el motivo 16, con costas.

D) Que se rechaza la demanda reparatoria en lo que concierne a los rubros de lucro cesante y daño moral, por no haberse probado durante el juicio, según se adelantó en el considerando 17.

E) Que se rechazan las objeciones de documentos planteadas por la demandada, según se concluyó en el motivo 13 de esta sentencia.

Rol 55.389/AA

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE A LAS PARTES PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

REMITASE COPIA AUTORIZADA DE ESTA SENTENCIA AL SERNAC CONFORME LO ORDENA EL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496, UNA VEZ QUE SE ENCUENTRE EJECUTORIADA.

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON ~~JUAN~~ JOSE CORREA GONZALEZ.



AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI