

Recoleta, diez de abril de dos mil quince

VISTOS:

La denuncia de fs.1, la declaración indagatoria de fs.7, la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 8 y 9, acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 35 y sgtes., y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.-Que a fs. 7 de autos consta la declaración indagatoria de don **RICARDO ANDRES ADRIAZOLA DURAN**, cédula de identidad N° 15.798.598-1, domiciliado en Av. Vicuña Mackena N° 4927, departamento 908, Edificio Espacio Tres, comuna de San Joaquín. Junto con ratificar la denuncia de autos, declaró que el día 26 de agosto de 2014 dejó estacionado su automóvil placa patente FTZR-28, en la superficie del estacionamiento del supermercado Lider Recoleta, luego de hacer sus compras, regresó a buscarlo, cerca de las 18:45 hrs., percatándose que se encontraba chocado en el costado trasero izquierdo. Inmediatamente fue en busca de los cuidadores de vehículos, que estaban en el estacionamiento cuando llegó al supermercado, pero, en ese momento no encontró a nadie.

El señor Adriazola, afirma que se dirigió al servicio de atención al cliente, donde lo atendió una mujer que se negó a identificarse, como también a entregarle una copia del reclamo, que estampó en el libro habilitado para esos efectos. En el mismo lugar le tomaron fotos a su vehículo y a los daños sufridos.

Agrega que, su intención era que le mostraran las cámaras o que le proporcionaran los datos del responsable que ocasionó los daños a su automóvil, pero no obtuvo respuesta, como tampoco una solución.

2º.- Que por escrito de fs.8 y 9 de autos, don Ricardo Andrés Adriazola, ya individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. y/o SUPERMERCADO LIDER**, con domicilio en Av. Recoleta 3501, de esta comuna, por vulnerar la Ley de Protección de Derecho de los Consumidores, fundado en los hechos

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

expuestos en el considerando 1º de este fallo. Demanda una suma de \$498.374.- por daño emergente y \$ 150.000.- por daño moral.

3º.- Que a fs. 35 de autos, se llevó a efecto la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de don RICARDO ANDRÉS ADRIAZOLA DURAN y del abogado don Fernando Rodríguez Gutiérrez en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA.

La parte denunciante y demandante ratificó sus acciones y solicitó que se acojan, con expresa condena en costas.

La parte denunciada y demandada, contestó por escrito la demanda civil deducida en su contra, acompañado en autos a fs.17 y sgtes.

Opuso excepción por falta de legitimidad pasiva, principalmente, alegó que para que un proceso sea eficaz deben estar presentes los presupuestos procesales, tanto los de orden formal como los de fondo, dentro de estos últimos, alude a la legitimidad para obrar.

Señala que a su juicio la materia sobre la cual versa la denuncia, corresponde a hechos ajenos a la tutela que brinda la Ley de Protección de los derechos de Los Consumidores, ya que corresponde más bien a supuestos normados en la Ley de Tránsito. Advierte que carece de imperativo legal, para responder por hechos que le competen a terceros, ya sea, el conductor o propietario del vehículo causante del choque.

En subsidio, contestó la demanda, en síntesis, señaló que no le consta que el vehículo de la denuncia haya ingresado a las dependencias del supermercado el día que indica, como tampoco que el choque y daños sufridos, hayan tenido lugar en el estacionamiento.

Entre otros aspectos, también alegó lo siguiente: que el establecimiento comercial es un recinto abierto al público en general, siendo imposible mantener un control absoluto del recinto; que la obligación de seguridad que manda la Ley 19.496 , es una obligación de medio y no de resultados , estimando que han proveído claramente todos los medios necesarios; que la demandante no tiene la calidad de consumidor en los términos que establece el artículo 1º n° 1 y 2 de la ley 19.496, ya que reclama una supuesta obligación de seguridad que no es el del giro del supermercado y que no le ha cobrado precio o tarifa por la utilización del estacionamiento.

Además, junto con rechazar y negar la existencia de los daños que reclama el denunciante, estima que son desproporcionados en relación a los eventuales perjuicios sufridos.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

4°.- Que en la misma audiencia de estilo la parte demandante rindió prueba documental, agregada en autos a fs.4 y de fs. 23 a 33, respecto de la cual la parte demandada objetó, la copia de la constancia de Carabineros, el presupuesto por la reparación del vehículo y el certificado emitido por la empleadora de denunciante, por tratarse de instrumentos emanados de un tercero ajeno al juicio.

La demandada a su turno acompañó a fs.34, un set de fotografías que dan cuenta de la existencia de cámaras de seguridad en el estacionamiento del supermercado.

5°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

6°.- Que previo a emitir pronunciamiento respecto al fondo de lo debatido, corresponde a este Tribunal resolver primero acerca de la procedencia de la excepción por falta de legitimidad pasiva alegada por la parte demandada en estos autos.

Así, refiere en especial a la falta de legitimidad para obrar, ya que la pretensión de la demandante en cuanto al derecho sustantivo reclamado constituye una materia no regida por la ley del consumidor, sino que de la Ley de Tránsito, y en ese sentido, no le asistiría el deber u obligación de responder por los daños sufridos por el señor Adriazola.

Ahora, del examen de los antecedentes que obran en autos y del derecho reclamado por la parte demandada, se desprende, que la tutela del mismo se encuentra bajo el amparo de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto los derechos de los consumidores en estacionamientos son válidos, se trate de un servicio pagado o gratuito como es el caso de los estacionamientos de los supermercados y tiendas comerciales donde habitualmente no se cobra. Los estacionamientos son parte del servicio que presta la empresa a sus clientes y el éxito de este tipo de negocios no sería tal si no contaran con ellos, por lo tanto, el supermercado es responsable por los daños que sufran los vehículos que quedan detenidos en el lugar mientras los consumidores concurren al recinto a realizar sus compras. Ello importa que el servicio de mantener los vehículos en los estacionamientos debe prestarse a los usuarios en condiciones seguras, tal como lo establece el artículo 3° letra d) de la Ley 19.496, al señalar, en lo que interesa, que es derecho básico del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER JUZGADO DE PAZ LOCAL
RECOLETA

SECRETARIO

SECRETARIA



Que conforme a lo reflexionado precedentemente, el Tribunal no hará lugar la excepción alegada por la contraria, debiendo ahora pronunciarse respecto al asunto de fondo deducido en autos.

7°.- Que, ahora, en cuanto a lo que las partes han sometido a la decisión de este Tribunal, fluye que lo controvertido de esta causa consiste en determinar, si a la luz de los artículo 3 d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA**, incurrió en una deficiente prestación de servicios, al acudir don Ricardo Andrés Adriazola Duran a comprar a dicho establecimiento de acuerdo a las circunstancias señaladas en el considerando 1° de este fallo.

8.-Que para tal efecto se debe hacer presente que los referidos artículos de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establecen lo siguiente:

ARTICULO 3 d): “Son derechos y deberes básicos del consumidor: La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarlos.”

Artículo 23: “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 o deficiencias en la calidad**, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o **servicio**”

9°.- Que para poder determinar si la denunciada ha incurrido en la contravención que se le imputa, este Tribunal recurrirá a las probanzas y antecedentes que las partes han agregado a este proceso, cuyo examen se realizará conforme a la sana crítica.

10°.- Que la referida ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tiene por objeto regular las relaciones entre proveedores y consumidores, y además, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor, precisando para tales efectos algunos conceptos, entre ellos, el de consumidor, que lo define en su artículo 1° N° 1, como las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier **acto jurídico oneroso**,

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios.

11°.- Que al respecto la contraria ha querido desconocer la calidad de consumidor de don Ricardo Adriazola, sin embargo a fs. 23 de autos consta la boleta electrónica extendida por el supermercado, sin objeción, que da cuenta del consumo a título oneroso que realizó aquel día 26 de agosto de 2014, en esas dependencias. Entendiendo, además, tal como lo han ratificado reiteradamente los Tribunales de alzada, que los estacionamientos son parte integrante del servicio prestado y que por tanto los establecimientos comerciales como el de la demandada, deben asumir la responsabilidad por los daños que sufran los vehículos estacionados en esas instalaciones, por los consumidores que concurren a realizar sus compras.

12°.- Que a fs.24 y 25 de autos, se observa que el señor Adriazola, el mismo día 26 de agosto del 2014, a las 20:17 hrs., estampó su denuncia ante Carabineros por los daños sufridos por su vehículo placa patente FTZR-28, en el estacionamiento del supermercado. Hecho, que la denunciada desconoce y no admite responsabilidad alguna, en su escrito de fs. 17 y sgtes., al contestar la demanda deducida en su contra.

13°.- Que, al respecto, la contestación de la demandada resulta contradictoria con la respuesta dada al cliente por el Supermercado Lider, en su carta de fecha 3 de septiembre de 2014, acompañada en autos a fs. 26, al reconocer que el "delito" sufrido por don Ricardo Adriazola Duran, aquel día 26 de agosto, fue canalizado de acuerdo a procedimiento por Servicio al Cliente del Local, en el libro de reclamo.

Incluso en la misma carta le explica al cliente que son acciones delictuales de antisociales que no están al alcance de su control, sin poder garantizar absoluta seguridad de los vehículos estacionados. Señalando, además, que como consecuencia de la preocupación por el delito, seguridad del local facilita a los clientes, la posibilidad de tomar contacto con Carabineros, indicándole también que pondrá a disposición de la fiscalía correspondiente, todos los antecedentes registrados. Lo que en la práctica la denunciada no cumplió, pues, al solicitarle este Tribunal la grabación de las cámaras de seguridad, informa por escrito acompañado a fs. 39, que no mantiene registro audiovisual de fecha 26 de agosto de 2014 del local ubicado en Av. Recoleta 3501, ya que solo permanecen por el plazo de un mes y luego se borran, considerando que a la época de la carta

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA
PRIMER JUZGADO DE FISCALIA LOCAL
SECRETARIA
SECRETARIA

respuesta al cliente aún era posible revisar las cámaras y haberla enviado a la instancia que correspondiera, si tal voluntad así hubiese sido.

14°.- Que habiéndose acreditado la calidad de consumidor de don Ricardo Andrés Adriazola Duran, a lo razonado precedentemente, y a los antecedentes que obran en el proceso, este Tribunal tiene por establecido que el día 26 de agosto del 2014, su vehículo marca Chevrolet placa patente FTZR-28, sufrió los daños denunciados, en el estacionamiento del Supermercado Lider, mientras, él realizaba sus compras.

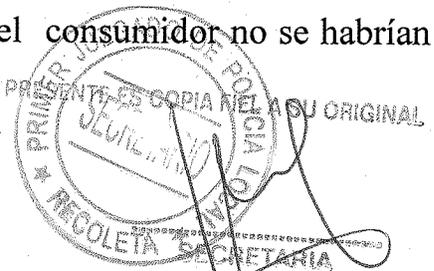
15°.- Que tras analizar el mérito de autos, conforme a las exigencias de la sana crítica, este sentenciador, estima que los daños ocasionados al vehículo del consumidor, desde la playa de estacionamiento del supermercado, habilitada por la denunciada para sus clientes, le causó un menoscabo, al no brindarle un servicio eficiente y seguro para efectuar sus compras, tal como es dable esperar de este tipo de establecimientos comerciales.

El proveedor tiene un deber de custodia, lo que lo obliga a arbitrar todas las medidas de seguridad necesarias, para los estacionamientos que pone a disposición de sus clientes, a objeto de evitar las contingencias de pérdida, sustracción o daños de sus vehículos, quienes, además, acuden a estos establecimientos comerciales confiados en hacer una compra segura.

16°.-Que de acuerdo a lo concluido precedentemente, este Tribunal tiene la convicción de que los derechos del consumidor, don Ricardo Andrés Adriazola Duran, han sido vulnerados por la denunciada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, por cuanto ha incurrido en la contravención prevista en el **artículo 23° de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.**

En el marco de una legislación proteccionista de los derechos de los consumidores, la negligencia tratada en esta norma, necesita únicamente de una deficiente calidad del servicio ofrecido, es decir, hay negligencia en estos casos cuando al consumidor no se le entrega el servicio en los términos que era dable suponer de acuerdo a lo pactado y por quien aparenta estar en condiciones de hacerlo fiel y confiablemente, púes, si la denunciada hubiese prestado un servicio eficiente, implementando suficientes medidas de seguridad en el estacionamiento de su establecimiento comercial, los derechos del consumidor no se habrían afectado como en la práctica ocurrió.

RECOLETA



17°.- Que, así entonces, este Tribunal hará lugar a la denuncia infraccional de autos, sancionado al proveedor de la manera que se indicará en la parte resolutive de este fallo.

18°.- Que en lo que respecta a la acción civil intentada a fs.8 y 9, por don Ricardo Andrés Adriazola Duran, el Tribunal la acogerá. En cuanto toca a los daños materiales ocasionados a su automóvil, se aprecian en la suma de \$ 490.000.- (cuatrocientos noventa mil pesos) y en lo que respecta al daño moral sufrido se estima en la suma de \$95.000.- (noventa y cinco mil pesos.)

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496;

RESUELVO

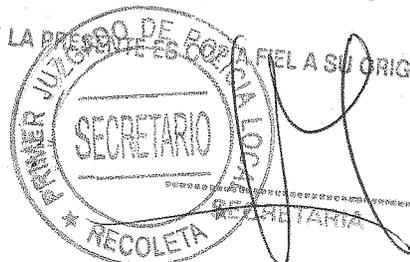
1.- No ha lugar a la excepción alegada por la denunciada, en lo que se refiere a la falta de legitimación para obrar.

2.- Ha lugar a la denuncia de fs. 1, en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, al pago de una multa de 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por haber cometido la contravención aludida en el considerando 16° de este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

2.- Acogese la demanda de indemnización de perjuicios promovida a fs. 8 y 9, por don Ricardo Andrés Adriazola Duran en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, a pagar al actor la suma de \$ 490.000.- (cuatrocientos noventa mil pesos) por daño material y la suma de \$95.000.- (noventa y cinco mil pesos por daño moral, a título de indemnización de perjuicios, reajustada

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior de cometida la infracción y el anterior al del pago efectivo de la obligación, con costas.

3.-Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese
Regístrese y archívese, en su oportunidad
Rol N° 152.882-5



DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ
TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE,
SECRETARIA

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA

