

Proceso Rol N° 16.097-10-2013
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, dieciséis de mayo de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs.9 don **Francisco Artemio Oyarce Carrasco**, gerente general, cédula de identidad N° 9.022.996-6, y don **Francisco Sebastián Oyarce Rojas**, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 15.900.605-0, ambos domiciliados en Avda. Tabancura N° 1603, comuna de Las Condes, interponen querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Supermercado Lider de Estoril, cuya razón social, es Walmart Chile Comercial S.A., en adelante Lider, representado por la administradora del local doña Sara Ravello, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Las Condes N° 10.295, comuna de 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 13 de julio de 2013 cerca de las 20:10 horas, concurrieron hasta el Supermercado Lider con el objeto de comprar diversos productos; que para tal efecto dejaron estacionado el vehículo marca Jeep modelo Gran Cherokee 6.1 aut., año 2008, placa BSBG.28, en el estacionamiento que el supermercado dispone para sus clientes; que, al ir a retirarlo alrededor de las 20:40 horas, después de efectuadas las compras que constan en la boleta respectiva, se percataron que el vehículo ya no se encontraba en el lugar donde lo dejaron y que había sido sustraído desde el mencionado estacionamiento, además, dentro del vehículo se encontraban otras especies de importante valor que le fueron robadas junto con el vehículo; que, el encargado del local habría llamado a Carabineros, quienes llegaron hasta el lugar y procedieron a tomar la denuncia, que fue remitida a la Fiscalía Local de Las Condes, sin que hasta la fecha se hubiera encontrado a los responsables o recuperado el vehículo, el que además, no contaba con seguro en caso de robo; que, la empresa denunciada el ser requerida de su responsabilidad se habría desligado, sosteniendo que el robo del vehículo obedecía a un hecho fortuito y que en todo caso, los estacionamientos estarían entregados a una concesionaria para su explotación, la que sería responsable de los hechos; lo que en su parecer

no sería efectivo ya que el día sábado en que ocurrieron los hechos que motivan la denuncia, nadie estaba cobrando estacionamiento, siendo liberado de pago; por estas razones estima que la conducta de Lider, vulnera las normas de la Ley N° 19.496 relativas a la seguridad en el consumo contenidas en los artículos 3 letra d) y 23, por lo que solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$15.750.000.-por concepto de daño emergente y la suma de \$10.000.000.- para cada uno de los demandantes por concepto de daño moral, más las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs.29.**

A **fs.25** don **José Joaquín Lagos Velasco**, abogado, en representación de Walmart Chile Comercial S.A., formula declaración indagatoria señalando que en relación a los hechos denunciados, no le consta que la parte denunciada haya ubicado el vehículo en los estacionamientos del establecimiento de su representada; sostiene asimismo que no cuentan con un estacionamiento de libre acceso al público, por el que no se cobre precio o tarifa, estimando que en consecuencia no podría ser considerado proveedor de dicho servicio, que si bien el Supermercado cuenta con algunos guardias, éstos cumplen labores de orientación, prevención de riesgo, orden y vigilancia; que, el establecimiento estaría en un lugar de libre acceso al público, transitando por este personas y vehículos que no sólo son clientes del establecimiento, por lo que resultaría imposible mantener una férrea vigilancia del lugar; señalando por último, que de acuerdo a la Constitución Política de la República de Chile, la función de seguridad interna y externa de la sociedad corresponde a las fuerzas armadas y de orden y seguridad, por lo que las fallas en la seguridad pública sería de responsabilidad estatal.

A **fs. 56** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia del apoderado de la parte denunciante y demandante, y por la parte demandada el agente oficioso don Claudio González Salgado, cuya actuación es ratificada a fs.61; rindiéndose la prueba testimonial y 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 don Francisco Artemio Oyarce Carrasco y de don Francisco Sebastián Oyarce Rojas, en fundamento de su denuncia sostiene que Lider- Walmart Chile Comercial S.A. - habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores Ley N° 19.496, especialmente los artículos 3 letra d) y 23, al no brindar medidas de seguridad en el consumo, toda vez que habiendo dejado estacionado el vehículo de propiedad del primero - marca Jeep, modelo Gran Cherokee, placa BSBG.28- en los estacionamientos existentes en la parte exterior del establecimiento denunciado ubicado en Avda. Las Condes N° 10.295, éste fue robado desde dicho lugar dentro de un lapso que no fue superior a media hora; vulnerándose de esta manera las normas que protegen a los consumidores.

SEGUNDO: Que, la parte de Walmart Chile Comercial S.A., a fs.45 al contestar las acciones interpuestas en su contra, solicita su rechazo fundado en que no le constan los hechos denunciados ni que estos hayan acaecido en la forma en que lo señalan los denunciantes; tampoco le constaría la calidad de consumidores que esgrimen los actores, sosteniendo que su parte no cobra precio o tarifa por el estacionamiento, por lo que mal podría existir un acto de consumo, toda vez que respecto de los mencionados estacionamientos existiría una concesionaria que los explota cobrando una tarifa, por lo que los hechos acaecidos en los estacionamientos serían de su responsabilidad. Que, en cualquier caso, su parte no habría vulnerado las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que cumpliría con su obligación de seguridad al mantener guardias y cámaras de seguridad.

TERCERO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones, rindió prueba testimonial mediante la deposición de la testigo doña María Josefina Ortiz Correa a fs.57, quien legalmente interrogada señala que el día de los hechos denunciados estuvo presente en el lugar y vió a los denunciantes en compañía de una persona del supermercado Lider, tomando conocimiento que les habían robado su vehículo que momentos antes habían dejado estacionado, mientras efectuaban las compras, agrega que el día de los hechos cerca de las 21:00

horas en que ella se encontraba en el lugar no había guardias y nadie cobraba por el estacionamiento.

CUARTO: Que, la denunciante igualmente, rindió prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 rola certificado de anotaciones vigentes del vehículo placa BSBG.28; **2)** A fs.3 rola fotografía de reclamo efectuado en el establecimiento denunciado; **3)** A fs.4 y 5 rolan cartas de respuesta del proveedor denunciado a SERNAC; **4)** De fs.6 a 8 rolan fotografías de la parte externa del estacionamiento denunciado; **5)** A fs.52 rola boleta de compra y fotocopia de la misma; **6)** A fs. 53 rola resultado de consulta de tasación de vehículos; **7)** A fs.54 rola documento que contiene impresión de computador; y **8)** A fs.55 rola copia de detalle de tránsito del vehículo placa BSBG.28; documentos que no fueron objetados de contrario.

QUINTO: Que, a fs.75 rola oficio del Departamento de Encargos de Carabineros de Chile y a fs. 80 y sgtes. rola copia de carpeta investigativa seguida ante la Fiscalía Local de Las Condes, ambos documentos relativos al robo del vehículo placa BSBG.28.

SEXTO: Que, en atención a que la cuestión litigiosa resulta en determinar la seguridad en el consumo del servicio, cuya deficiencia alega la parte denunciante, habiendo ocurrido los hechos en los estacionamientos del establecimiento denunciado, teniendo presente que estos obedecen no sólo a una exigencia efectuada por la Dirección de Obras Municipales al otorgarse el respectivo permiso de construcción del establecimiento, conforme a las normas de la Ordenanza de la Ley General de Urbanismo y Construcciones urbanística, sino que a la necesidad del proveedor de incentivar el consumo de los bienes y servicios que brinda, se estima que los mismos forman parte de la oferta que efectúa el proveedor, dándose por establecido en consecuencia que los estacionamientos del Supermercado forman parte del servicio que se ofrece en éste y por lo tanto, se encuentran también sujetos 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 Nº 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."* Que, en consecuencia, 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; lo que difiere de aparcar el vehículo en un bien nacional de uso público.

SÉPTIMO: Que, de acuerdo a los antecedentes probatorios aportados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, los denunciantes, el día sábado 13 de julio de 2013 concurrieron en su vehículo placa BSBG.28, marca Jeep, modelo Cherokee 6.1 Aut., al Supermercado Lider ubicado en Avda. Las Condes N° 10.295, para efectuar algunas compras, dejando estacionado el vehículo en los estacionamientos exteriores de dicho Supermercado; **2)** Que, alrededor de las 20:40 hrs. al ir a retirar su vehículo del lugar en que estaba aparcado, constataron que éste había sido sustraído, ya que no se encontraba en el lugar; **3)** Que, el mencionado vehículo no ha sido encontrado por la unidad especializada de Carabineros, Servicio de Encargos, como consta del documento de fs.75; **4)** Que, el día en que ocurrieron los hechos los estacionamientos no eran cobrados por la Concesionaria a cargo, según consta de documento de fs.54; y **5)** Que, no consta que en los estacionamientos existieran cámaras de seguridad o guardias, que tuvieran por finalidad brindar seguridad y apoyo a los clientes del Supermercado.

OCTAVO: 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 Walmart Chile Comercial S.A. - Supermercado Lider - no brindó a los denunciantes Sr. Francisco Artemio Oyarce Carrasco y su hijo, Sr. Francisco Sebastián Oyarce Rojas, seguridad en el consumo de los bienes y servicios ofrecidos en el mencionado establecimiento, puesto que al encontrarse al interior del Supermercado, fueron víctimas del robo del vehículo, sin que los mecanismo de seguridad hubieren prevenido el hecho delictual, o en su defecto mitigado las consecuencias, no actuando de manera alguna, puesto que como ha quedado claramente establecido, no se encontraban en el lugar los guardias que afirma la denunciada estarían dispuesto para ello, ni cámaras de seguridad que grabaran la perpetración del ilícito o permitieran la vigilancia del lugar; estimándose en consecuencia, que la denunciada no ha impetrado en la especie de manera efectiva las medidas de seguridad que alega, estimándose que el estacionamiento exterior del Supermercado Lider ubicado en Avda. Las Condes N° 10.295,

se encontraba desprovisto de toda medida tendiente a resguardar la seguridad de los consumidores.

NOVENO: Que, por todo lo anterior se concluye que Walmart Chile Comercial S.A. ha vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley Nº 19.496, al haber actuado de manera negligente en la seguridad del servicio ofrecido, causando menoscabo a los consumidores denunciantes, quienes fueron víctimas del robo del vehículo de propiedad de denunciante Oyacer Carrasco mientras se encontraban comprando en el interior del establecimiento denunciando habiendo aparcado el vehículo en los estacionamientos dispuestos al efecto, siendo en consecuencia procedente acoger la denuncia de fs.9 y siguientes interpuesta en su contra.

b) En el aspecto civil :

DÉCIMO: Que, la parte de don Francisco Oyarce Carrasco y de don Francisco Oyarce Rojas, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que se condene a Lider - Walmart Chile Comercial S.A.- a pagar la suma de \$ 15.750.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 10.000.000.- para cada uno por concepto de daño moral.

UNDÉCIMO: Que, en relación al daño directo reclamado por concepto daño emergente, cabe señalar que en autos ha resultado únicamente acreditada la pérdida patrimonial del vehículo placa BSBG.28, marca Jeep, modelo Grand Cherokee, de propiedad de don Francisco Artemio Oyarce Carrasco, el que no contaba con seguro en caso de robo ni ha sido encontrado, según se desprende del informe del Servicio de Encargos de Carabineros de Chile que rola a fs.75, pudiendo establecer, de acuerdo al documento de fs. 53, no objetado de contrario, que contiene tasación de vehículos efectuada por servicio de impuestos internos, que ha sido apreciado a la luz de los principios de la lógica y la experiencia, que el valor de dicho vehículo ascendería a la suma de \$12.080.000.-.

DUODÉCIMO: Que, en consecuencia resulta procedente acoger la demanda civil deducida a fs. 9 sólo respecto de don Francisco Artemio Oyarce Carrasco, en su calidad de propietario del vehículo señalado, regulando prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la parte demandante en la suma de \$ 12.080.000.-; desestimándose la demanda civil respecto de don Francisco Sebastián

Oyarce Rojas por no haber acreditado vínculo de causalidad con el daño que reclama; rechazándose asimismo, las otras sumas demandadas por concepto de daño directo por no haberse acreditado su monto y procedencia.

DÉCIMO TERCERO: Que, en relación al daño moral solicitado, se estima que los actores no han rendido prueba algún tendiente a acreditar el sufrimiento que habría provocado el daño moral que invocan, 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.9 y siguientes interpuesta por don **Francisco Artemio Oyarce Carrasco** y don **Francisco Sebastián Oyarce Rojas** y se condena a **Walmart Chile Comercial S.A. - Lider-** representada por don **Rodrigo Cruz Matta** y don **Luis España Gómez** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta 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. 9 por don **Francisco Artemio Oyarce Carrasco** y se condena a **Walmart Chile Comercial S.A. - Lider-** representada por don **Rodrigo Cruz Matta** y don **Luis España Gómez** a pagar una indemnización de perjuicios por concepto de daño directo ascendente a la suma de \$ 12.080.000.-por concepto de daño directo.

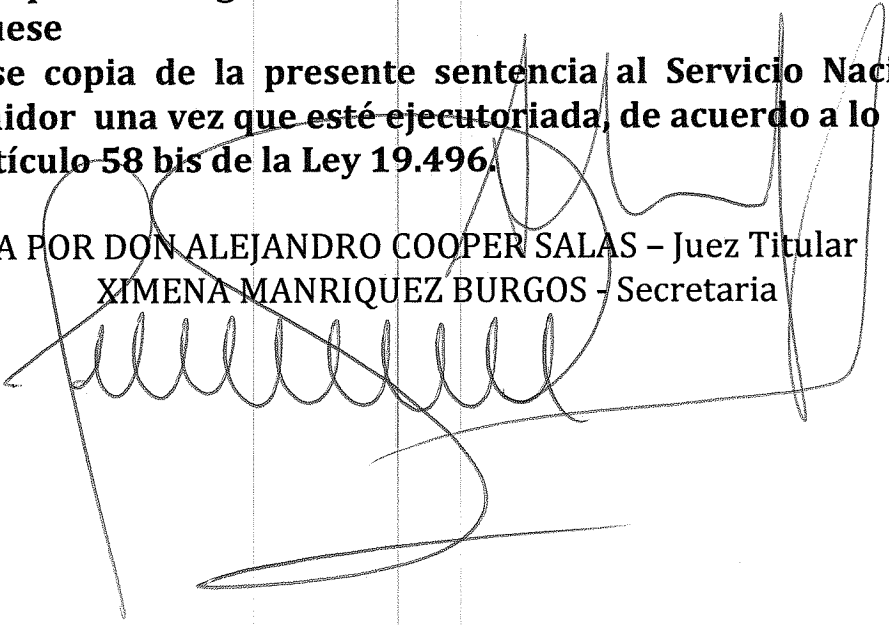
c) Que, se rechaza la demanda civil deducida a fs. 9 por don **Francisco Sebastián Oyarce Rojas** en contra de **Walmart Chile Comercial S.A. - Lider-** por no haberse acreditado vínculo de causalidad con el daño que reclama.

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 Manríquez Burgos - Secretaria**



36
est
en
seis

Foja: 135
Ciento Treinta y Cinco

C.A. de Santiago

Santiago, uno de octubre de dos mil catorce.

A fojas 134: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de dieciséis de mayo de dos mil catorce, escrita a fojas 101 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-848-2014.



Pronunciada por la Tercera Sala de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Gloria Solís Romero, conformada por la Ministra suplente señora Viviana Toro Ojeda y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, uno de octubre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

