

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
MAIPÚ**

**PROCESO ROL N° 4393-2016**

**MAIPÚ, once de octubre de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:** Que, a fojas 27 a 41, consta denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional Metropolitano, Juan Carlos Luengo Pérez, cédula de identidad N° 9.248.230-4, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, hecho ocurrido con fecha 30 de diciembre de 2015 e ingresada al Tribunal con fecha 13 de junio de 2016, en que las partes son:

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, el Abogado, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.230-4. Representada judicialmente por los Abogados, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ** (a fojas 40), **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, (a fojas 40), **ERICK ORELLANA JORQUERA** (a fojas 41), **ERICK VÁSQUEZ CERDA** (a fojas 41), **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO** (a fojas 41), las Abogadas **GABRIELA MILLAQUÉN URIBE** (a fojas 40), **MARITZA ESPINA OPITZ** (a fojas 40), **PAOLA JOHN MARTÍNEZ** (a fojas 40), y por la habilitada en derecho **CAMILA DÍAZ TAPIA** (a fojas 56), domiciliados en Calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago. Denunciante.

**MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, 46 años de edad, casado, jefe de patio en empresa constructora, domiciliado en Pasaje Dalila N° 2968, Villa General Baquedano, comuna de Maipú. Denunciante y Demandante Civil.

**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, domiciliados en Avenida Del Valle N° 725, piso 5°, comuna de Huechuraba. Representado judicialmente por el Abogado **CHRISTIAN FOX IGUALT** (a fojas 109), las Abogadas **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ** (a fojas 60), **JAVIERA INZUNZA RIVEROS** (a fojas 60) y **FRANCISCA MARCHANT LETELIER** (a fojas 109), domiciliados en Avenida Nueva Tajamar N° 555, oficina 201, comuna de Las Condes. Denunciado.

1.- Que, a fojas 27 a 41, consta denuncia infraccional interpuesta por la parte del Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, Juan Carlos Luengo Pérez, cédula de identidad N° 9.248.230-4, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, hecho ocurrido con



141  
140  
cruz  
cruz

fecha 30 de diciembre de 2015, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, que señala, según versión de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, el Abogado, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.230-4, que: “Este Servicio ha tomado conocimiento a partir del reclamo efectuado por la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, consignado en el Formulario Único de Atención de Público N° R2016M718949, que el día 30 de diciembre de 2015, concurrió, alrededor de las 12:30 horas, al Supermercado Líder ubicado en Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, en el automóvil de su propiedad marca Chevrolet, modelo Luv 2.3 STD E, año 1993, **PPU KL-4016**, color rojo, con el fin de realizar una compras en dicho supermercado, dejando su vehículo en los estacionamientos habilitados por la denunciada para el uso de sus clientes, con la normal confianza de que allí sería resguardado. Sin embargo, cuando volvió al estacionamiento, aproximadamente 35 minutos más tarde, se encontró con la sorpresa de que una persona desconocida estaba manejando su automóvil hacia la salida del Supermercado Líder. En ese mismo acto, el consumidor se abalanzó por la ventana para intentar controlar el manubrio del vehículo, pero aun así no pudo detener al delincuente. Ante esta situación, el consumidor se acercó inmediatamente a la administración del supermercado en donde expuso los hechos ocurridos y reclamó la responsabilidad del supermercado. Al respecto, la **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, no asumió ningún tipo de responsabilidad. Así las cosas, el consumidor interpuso denuncia pertinente ante Carabineros pertenecientes a la 25ª Comisaría de Maipú ese mismo día. En consecuencia, y atendido la negativa de la empresa a hacerse responsable por la falta en sus medidas de seguridad, el señor **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, concurrió al Servicio el día 21 de enero de 2016, para efectos de iniciar el procedimiento de mediación correspondiente. En virtud de ello, con fecha 25 de enero de 2016, la señora **PAULINA INFANTE PÉREZ**, Especialista en Reclamos Customer Care, entrega una respuesta en los siguientes términos: (...) Al respecto informamos que nuestra política de servicio al cliente establece frente a este tipo de situaciones, brindar toda la ayuda y contención necesaria para que nuestros clientes puedan tomar contacto con Carabineros de Chile, colaborando además con todos los antecedentes que estén a nuestro alcance, para facilitar la búsqueda de los responsables del ilícito. Como compañía no prestamos ni cobramos tarifa alguna por un servicio que no estamos en condiciones de ofrecer, no forma parte de nuestro giro, como es la protección de vehículos estacionados en espacios de libre acceso al público. No contamos con las facultades legales para enfrentar el problema de la delincuencia, como tampoco para dar curso a las investigaciones necesarias para verificar las circunstancias del hecho delictual relatado por usted, impidiéndonos con ello decretar la pertinencia de una compensación. Estas materias son de competencia de las policías, del Ministerio Público y,



finalmente, de los autores del delito. Es por esto que no podemos acceder a lo solicitado.” De este modo, y estando comprometido los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que este Servicio ha decidido formular la presente denuncia, debido a la falta de deber de seguridad de la empresa en la prestación de sus servicios de estacionamiento, afectando así los derechos de los consumidores que disfrutaban de ellos confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.”

2.- Que, a fojas 1 a 4, consta copia simple de escritura pública de mandato judicial conferido por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, por su Director Nacional **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, al abogado **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.232-4, y a la abogada **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, cédula de identidad N° 15.543.536-4.

3.- Que, a fojas 5 y 6, consta copia simple de Decreto N° 283 de fecha 26 de diciembre de 2014 que nombra a don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** como Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0.

4.- Que, a fojas 52 y 53, consta declaración indagatoria de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, quien expone: “Que el día 30 de diciembre de 2015, cerca de las 12:30 horas, llegué al Supermercado Híper Líder ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, a objeto de realizar unas compras, pues iba a comprar colaciones ya que estaba trabajando en ese sector. Al lugar llegué a bordo del vehículo **PPU KL-4016**, de mi propiedad, camioneta marca Chevrolet, modelo Luv 2.3 STD E, año 1993. Yo me estacioné bajo un toldo, estacionamiento de superficie, frente al acceso principal del supermercado. Mi vehículo no mantenía alarma. Lo dejé con trabavolantes. No mantenía dispositivos cortacorriente. Las chapas estaban todas operativas. Los vidrios quedaron arriba, completamente cerrados. No mantenía otras especies al interior del vehículo. Entré al Supermercado, compré y me demoré mucho pues era víspera de año nuevo y las filas para pagar eran muy largas. Luego de haber pagado el consumo, cerca de las 13:20 horas, saliendo del supermercado, de inmediato me di cuenta que mi camioneta no estaba en el lugar donde yo la había dejado estacionada. No me fijé si había guardias en el lugar, pues con el shock miré de inmediato hacia la salida del supermercado, que da a Caletera Américo Vespucio, y vi como se llevaban mi camioneta, pese a que yo los intenté detener, siguiéndolos unos 50 metros, pero sin resultado positivo. El sujeto que se llevaba mi vehículo iba con el vidrio abierto de la ventana, metí mi brazo por la ventana y lo golpeé, frente a lo cual este trató de presionar mi cuerpo entre la carrocería y la reja del supermercado, para luego chocar éste contra otro vehículo mientras este delincuente iba en marcha de retroceso. En ese minuto me solté del vehículo. Y el que lo sustrajo se fue con la camioneta, la que hasta esta fecha, no ha sido habida. Yo dejé denuncia por robo. Además estampé un reclamo por escrito en el supermercado. El encargado me dijo que lo lamentaba, pero que hiciera el reclamo nomás. El avalúo de mi camioneta es de \$2.800.000.”



(143)  
142  
Cruz  
Matta  
Din

5.- Que, a fojas 58 a 59 vta., consta copia simple de poder conferido por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, a la Abogada **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ** y otros.

6.- Que, a fojas 60, consta que la Abogada **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ**, asume el patrocinio de la causa, en representación de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, y consta delegación de poder a la Abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**.

7.- Que, a fojas 61, consta declaración indagatoria por escrito, formulada por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada por la Abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, en los siguientes términos: "Respecto de los hechos denunciados, podemos afirmar en primer término que no nos consta que don **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, haya aparcado el vehículo que señala en los estacionamientos de las dependencias de mi representada, ubicada en Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, el día y la hora que se indican. De ser efectivo, que el Sr. **AILLAPÁN** hubiese estacionado su automóvil, tampoco nos consta el lugar y horario en que ello habría acontecido, como tampoco la constancia de que haya adoptado medidas de resguardo al respecto. De haberse producidos los hechos descritos por el denunciante, es preciso señalar que no resultan aplicables las normas contenidas en la Ley N° 19.496, en razón de no existir un acto de consumo en los términos prescritos por dicho estatuto legal, toda vez que mi representada no cobra ningún precio o tarifa por el uso del estacionamiento, sino que el establecimiento del mismo, cumple con un requerimiento legal que nos obliga a tenerlos. Por último, negamos que mi representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos descritos por el denunciante, ni que haya cometido alguna infracción o falta, haciendo presente que el artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496 señala como deber de los consumidores el evitar riesgos que puedan afectarles."

8.- Que, a fojas 83 a 85, consta demanda de indemnización de perjuicios de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, en contra de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4.

9.- Que, a fojas 86, consta resolución del Tribunal que tiene por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en los términos señalados a fojas 83 a 85.

10.- Que, a fojas 88, consta celebración de audiencia de conciliación en comparecencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada en audiencia por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, y en rebeldía de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4.



representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, atendida inasistencia de **DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4.

11.- Que, a fojas 89, certificación de notificación de demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 27 a 41, y su proveído de fojas 54 y 55.

12.- Que, a fojas 107, consta declaración de **GUIDO LEOPOLDO RAMÍREZ MELLA**, cédula de identidad N° 9.178.682-6, quién en su calidad de Gerente de Local expone: "Que conozco el motivo de mi citación, ya que hice las consultas respectivas a los abogados de la empresa y puedo señalar que respecto de los hechos investigados en autos, que efectivamente yo era el jefe de local al día 30 de diciembre de 2015, pero tomé conocimiento del robo del vehículo **PPU KL-4016**, recién la semana pasada cuando recibí la citación para comparecer al Tribunal y comencé a hacer las preguntas necesarias para presentarme en audiencia. Que respecto de las medidas de seguridad que existen en el supermercado por el que hoy comparezco, puedo señalar que existen cuatro guardias de seguridad destinados al sector de estacionamientos, y además existen cámaras de seguridad en el estacionamiento que cubren su totalidad. Que en este caso en particular desconozco el porqué no fui informado siendo tan graves los hechos investigados, ya que cada vez que un cliente lo requiere, y si yo estoy en dependencias del supermercado, lo atiendo en forma personal. Que no podría precisar qué solución se le dio al cliente, por cuanto yo no tuve contacto alguno con él."

13.- Que, a fojas 109, consta que el Abogado **CHRISTIAN FOX IGUALT**, asume el patrocinio de la causa, en representación de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, y consta delegación de poder a la Abogada **FRANCISCO MARCHANT LETELIER**.

14.- Que, a fojas 110 a 114, consta formulación de descargos por escrito efectuada por la Abogada **FRANCISCO MARCHANT LETELIER**, en representación de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, alegando inexistencia de responsabilidad contravencional por parte de su representada y solicitando su total rechazo, con costas, en virtud de lo siguiente: "En primer término, cabe destacar que SERNAC invoca las disposiciones de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, en circunstancias que, en la especie, no concurre uno de los requisitos indispensables para determinar la existencia de un acto de consumo en los términos previstos por el artículo 1° de la Ley N° 19.496, toda vez que su representada no cobra ningún precio o tarifa por el uso del estacionamiento ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, de la comuna de Maipú, de modo que mal podría existir un acto de consumo en la especie. Al respecto, cabe señalar que es un hecho público y notorio que el mismo se encuentra abierto a toda clase de vehículos, sin que sea requisito para hacer uso de él, la realización de una compra al interior del establecimiento. Por lo demás, la implementación de dicha estructura obedece únicamente al cumplimiento de la normativa de urbanismo y construcción; en ningún caso, mi mandante podría



(1451)  
144  
autos  
ocurridos  
cuatro

considerarse proveedora respecto al servicio de estacionamiento. Por lo que, al no concurrir en autos un acto de consumo, no resulta aplicable la Ley N° 19.496. Que, en segundo término, no existe certeza que los hechos denunciados por SERNAC hayan ocurrido, y de haber acaecido, a esta parte tampoco le consta que hayan sucedido como ellos se señalan, y sobre todo, que hayan tenido lugar en los estacionamientos del Supermercado de mi representada. De ser cierto lo señalado por SERNAC, igualmente no se aprecia como la sociedad denunciada podría haber vulnerado la Ley N° 19.496, pues no basta con la ocurrencia de un delito para atribuir responsabilidad al establecimiento donde presuntamente habría acontecido, debe concurrir además un factor de imputabilidad, un elemento subjetivo; es decir, debe acreditarse que ha existido negligencia en la venta de un bien o en la prestación de un servicio para que operen las sanciones contenidas en la LPC. En este sentido, debemos hacer hincapié que la sociedad que represento cumple cabalmente con su obligación de proveer seguridad en el consumo de bienes y servicios, disponiendo de guardias de seguridad en sus instalaciones e implementando cámaras de vigilancia en sus diversas dependencias; además de dar cumplimiento con las exigencias establecidas por el legislador para regular el ejercicio de la actividad del vigilante privado, Decreto Ley N° 3607, y sus normas complementarias, tal como consta en autos. Sin perjuicio de lo anterior, cabe hacer presente que la implementación de medios para proporcionar seguridad en el consumo constituyen métodos únicamente disuasivos, desde el momento en que no existe posibilidad de prever todas las situaciones que podrían ocurrir en un establecimiento de libre acceso al público, por el cual transitan personas y vehículos día a día, en forma constante. Por lo demás, mi mandante no tiene como prevenir cada hecho malicioso que pueda tener lugar, sobre todo si se considera que ello es consecuencia del hecho de un tercero, respecto del cual mi representada no tiene injerencia alguna. Al respecto, debemos precisar que lo que impone la ley como deber se traduce en la adopción de medidas de seguridad mas no la evitación de los riesgos o peligros a que pueda verse expuesto un consumidor, precisamente en la utilización de los servicios de sus proveedores. Sin perjuicio de lo anterior, y en el hipotético caso que se estime la veracidad de los hechos que fundan la denuncia, cabe agregar que el artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496 no solo establece como derecho del consumidor la seguridad en el consumo, sino que también prescribe el deber que tiene este de evitar los riesgos que puedan afectarles. Así las cosas, no consta que don **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, haya adoptado alguna medida de seguridad para resguardar su vehículo, desde el momento en que no hay antecedentes que permitan afirmar que lo dejó cerrado con llave o que contaba con un trabavolantes u otro dispositivo de seguridad que hubiere podido evitar la sustracción del bien.”

15.- Que, a fojas 115, consta contestación de demanda civil efectuada por la Abogada **FRANCISCO MARCHANT LETELIER**, en representación de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, quien alega, en síntesis: “Que la parte demandante solicita en formas de compensación



(146)  
As  
C. V. V. V.  
C. V. V. V.  
C. V. V. V.

económica una suma de dinero por los hipotéticos y eventuales daños que alega haber sufrido, los que previamente deberá acreditar, tanto su existencia, entidad y cuantía, y que esta parte objeto desde luego, por no constarle ni aun remotamente, ninguna de dichas circunstancias. De hecho, cabe hacer presente que desconocemos el estado de conservación del vehículo al momento de su desaparición, pues no contamos con antecedentes que permitan determinar ni someramente sus características. En este sentido, resulta indiscutible que todo daño debe ser probado, de manera que el actor tendrá que acreditar no sólo los perjuicios invocados, sino también la circunstancia de que los mismos sean imputables a mi mandante (...). Ahora bien, para el caso improbable que se diera ha lugar a la demanda, esta parte solicita la rebaja prudencial de los montos demandados por concepto de indemnización de perjuicios, referidos sólo a los montos efectivamente acreditados en el proceso, de acuerdo a derecho.”

16.- Que, a fojas 120 a 124, consta celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba, en comparecencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por la Abogada **CAMILA DÍAZ TAPIA**, de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, y de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada en audiencia por la Abogada **FRANCISCA MARCHANT LETELIER**. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por controvertir la denunciada la eventual responsabilidad que le asiste en autos.

Que la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por la habilitada en derecho **CAMILA DÍAZ TAPIA**, viene en ratificar denuncia infraccional de fojas 27 a 41, ambas inclusive.

Que la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, viene en ratificar demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 83 a 85, y declaración indagatoria de fojas 52 y 53.

Que la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada en audiencia por la Abogada **FRANCISCA MARCHANT LETELIER**, viene en ratificar declaración indagatoria de fojas 61, y en cuanto a denuncia infraccional de fojas 27 a 41 y demanda de indemnización de perjuicios de fojas 83 a 85, señala:

“Que esta parte viene en formular descargos por escrito, solicitando que se tenga como parte integrante de la presente acta, alegando inexistencia de responsabilidad por parte de mi representada, solicitando su total rechazo, con expresa condenación en costas, en atención a que en la especie no existen los requisitos para determinar la existencia de un acto de consumo, dado que mi representada no cobra ningún precio o tarifa por el uso del estacionamiento. Además, no existe certeza de que los hechos narrados en la denuncia de autos, hayan ocurridos, o que los mismos hayan sucedido tal como se relatan o en el estacionamiento del supermercado de mi representada. Finalmente, para atribuir responsabilidad, se requiere de un factor de imputabilidad y de la sociedad a la cual represento cumple cabalmente su obligación de proveer de seguridad en



el consumo de bienes y servicios. En el evento de considerar que mi representado ha incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, se debe observar que todas las imputaciones se refieren a un mismo hecho y en tal caso, solicitó que se sancione solamente con una multa, en su tramo inferior. Por lo que la demanda en definitiva debe ser rechazada en todas sus partes, dado que esta parte desconoce la existencia, entidad y cuantía de los eventuales daños alegados.”

**PRUEBA DOCUMENTAL:**

Que la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada en audiencia por la habilitada en derecho **CAMILA DÍAZ TAPIA**, viene en reiterar, con citación, los siguientes documentos:

A.- Copia simple de escritura pública de mandato judicial conferido por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, por su Director Nacional **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, al abogado **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.232-4, y a la abogada **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, cédula de identidad N° 15.543.536-4, de fojas 1 a 4.

B.- Copia simple de Decreto N° 283 de fecha 26 de diciembre de 2014 que nombra a don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** como Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, de fojas 5 y 6.

C.- Copia simple de Formulario Único de Atención de Público N° R2016M718949 de fecha 21 de enero de 2016, realizado por la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 7.

D.- Copia simple de respuesta de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fecha 25 de enero de 2016, de fojas 8 y 9.

E.- Copia simple de padrón emitido por el Registro Civil e Identificación para el vehículo **PPU KL-4016**, de propiedad de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 10.

F.- Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el R.V.M., del vehículo **PPU KL-4016**, inscrito a nombre de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 11 a 13.

G.- Copia simple de boleta electrónica N° 000849246012, emitida por **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, en el local ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, de fecha 30 de diciembre de 2015, de fojas 14.

H.- Copia simple de cédula de identidad de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 15.

I.- Copia simple de parte de denuncia N° 10584 de la 25ª Comisaría de Maipú, de fecha 30 de diciembre de 2015, que da cuenta de robo de vehículo motorizado artículo 443 inciso 2° del Código Penal, de fojas 16 a 18.

J.- Copia simple de citación a fiscalía local de Maipú de fojas 19.



K.- Copia simple de formulario de relato de cliente efectuado por la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5 en el Supermercado de la parte denunciada de fojas 20.

L.- Set de 5 impresiones de fotografías del estacionamiento del Supermercado de propiedad de la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, de fojas 21 a 26.

Que la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada en audiencia por la Abogada **FRANCISCA MARCHANT LETELIER**, viene en objetar los documentos señalados en presentación de fojas 39, en razón de ser copia simple y por tanto carecen de veracidad y de autenticidad, y por tanto, solicita se le reste todo mérito probatorio.

Que la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, viene en reiterar bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos:

A.- Copia simple de padrón emitido por el Registro Civil e Identificación para el vehículo **PPU KL-4016**, de propiedad de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 80.

B.- Copia simple de cédula de identidad por ambos lados de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 81.

C.- Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el R.V.M., del vehículo **PPU KL-4016**, inscrito a nombre de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 82.

Asimismo, viene en acompañar los siguientes documentos, con citación:

A.- Boleta de ingreso municipal N° 97116639 emitida por la unidad de Rentas Municipales de la Ilustre Municipalidad de Maipú, de fecha 30 de octubre de 2015, de fojas 117.

B.- Boleta de ingreso municipal N° 97163757 emitida por la unidad de Rentas Municipales de la Ilustre Municipalidad de Maipú, de fecha 10 de enero de 2016, de fojas 118.

C.- Boleta de ingreso municipal N° 97743354 emitida por la unidad de Rentas Municipales de la Ilustre Municipalidad de Maipú, de fecha 10 de julio de 2016, de fojas 119.

Que la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada en audiencia por la Abogada **FRANCISCA MARCHANT LETELIER**, viene en reiterar con citación, los siguientes documentos:

A.- Copia simple de poder otorgado por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, al Abogado **CHRISTIAN FOX IGUALT**, a la Abogada **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ**, y a otros.



B.- Copia simple de formulario de daño de vehículo y formulario de relato de cliente emitido por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fojas 62 y 63 respectivamente.

C.- Copia simple de reclamo interpuesto por la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, en el libro de reclamo de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fojas 64.

D.- Copia simple de nomina de guardias de seguridad que prestaban servicio en el establecimiento el día y hora de los hechos denunciados, de fojas 66 y 67.

E.- Copia simple de directiva de funcionamiento aprobada por la autoridad fiscalizadora Oficina de Seguridad Privada OS-10, respecto a la instalación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, en la sucursal ubicada en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, de fojas 68 a 75.

F.- Copia simple de impresiones de fotografías del estacionamiento de del Supermercado de propiedad de la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4.

**NO SE RINDE PRUEBA TESTIMONIAL NI SE FORMULAN PETICIONES CONCRETAS.**

17.- Que, a fojas 126 a 138, consta escrito presentado por la habilitada en derecho **CAMILA DÍAZ TAPIA**, en representación de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, en el cual solicita se tenga presente consideraciones de hecho, derecho, historia procesal y valoración de la prueba rendida; y objeta y observa documentos acompañados en autos por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, a fojas 62 a 75.

18.- Que, a fojas 139, consta resolución del Tribunal que ordena que pasen los autos para fallo.

**Y CONSIDERANDO:**

**EN EL ASPECTO INFRACCIONAL**

**PRIMERO:** Que la relación consumidor-proveedor entre las partes de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, y de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, o por quien detente tal cargo al momento de la denuncia, se encuentra acreditada mediante prueba instrumental consistente en copia simple de boleta electrónica N° 000849246012, emitida por **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, en el local ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, de fecha 30 de diciembre de 2015, acompañada en autos a fojas 14.



**SEGUNDO: Que los hechos controvertidos son:**

**1º HECHO CONTROVERTIDO**, si efectivamente el día 30 de diciembre de 2015, la camioneta **PPU KL-4016**, marca Chevrolet, modelo Luv 2.3 STD E, año 1993, de propiedad de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, fue estacionada en las dependencias de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, específicamente en el local ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, y si esta fue efectivamente sustraída por desconocidos desde el interior de los estacionamientos del Supermercado referido.

**2º HECHO CONTROVERTIDO**, si efectivamente la relación proveedor-consumidor que establece el artículo 1º de la Ley N° 19.496, existente entre la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, y de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, abarca como prestación inherente a los que provee esta empresa a sus consumidores finales de bienes y servicios, el servicio de estacionamiento.

**3º HECHO CONTROVERTIDO**, si efectivamente el día 30 de diciembre de 2015, la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, resguarda el derecho a la seguridad en el consumo, en el momento de efectuarse la venta de bienes y prestaciones de servicios, a la parte denunciante de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, en el local ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú.

**TERCERO:** Que, atendido el mérito de autos; copia simple de Formulario Único de Atención de Público N° R2016M718949 de fecha 21 de enero de 2016, realizado por la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 7; copia simple de respuesta de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fecha 25 de enero de 2016, de fojas 8 y 9; copia simple de padrón emitido por el Registro Civil e Identificación para el vehículo **PPU KL-4016**, de propiedad de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 10; certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el R.V.M., del vehículo **PPU KL-4016**, inscrito a nombre de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 11 a 13; copia simple de boleta electrónica N° 000849246012, emitida por **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, en el local ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, de fecha 30 de diciembre de 2015, de fojas 14; copia simple de parte de denuncia N° 10584 de la 25ª Comisaría de Maipú, de fecha 30 de diciembre de 2015, que da cuenta de robo de vehículo motorizado artículo 443 inciso 2º del Código Penal, de fojas 15 a 18;



(151)  
150  
Cuenta  
Cuenta

copia simple de formulario de relato de cliente efectuado por la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5 en el Supermercado de la parte denunciada de fojas 20 y 63; set de 5 impresiones de fotografías del estacionamiento del Supermercado de propiedad de la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fojas 21 a 26; denuncia infraccional interpuesta por la parte del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, de fojas 27 a 41; declaración indagatoria de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 52 y 53; declaración indagatoria formulada por escrito, por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada por la Abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, de fojas 61; copia simple de formulario de daño de vehículo y formulario de relato de cliente emitido por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fojas 62 y 63; copia simple de nomina de guardias de seguridad que prestaban servicio en el establecimiento el día y hora de los hechos denunciados, de fojas 66 y 67; copia simple de directiva de funcionamiento aprobada por la autoridad fiscalizadora Oficina de Seguridad Privada OS-10, respecto a la instalación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, en la sucursal ubicada en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, de fojas 68 a 75; copia simple de impresiones de fotografías del estacionamiento de del Supermercado de propiedad de la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fojas 76 y 77; demanda de indemnización de perjuicios de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, en contra de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fojas 83 a 85; declaración de **GUIDO LEOPOLDO RAMÍREZ MELLA**, cédula de identidad N° 9.178.682-6, de fojas 107; formulación de descargos por escrito efectuada por la Abogada **FRANCISCO MARCHANT LETELIER**, en representación de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fojas 110 a 114; contestación de demanda civil efectuada por la Abogada **FRANCISCO MARCHANT LETELIER**, en representación de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, de fojas 115; celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fojas 120 a 124. Que los hechos denunciados dan cuenta de infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estese a lo que se resolverá:

#### Hechos controvertidos:

1.- QUE RESPECTO DEL PRIMER HECHO CONTROVERTIDO, esto efectivamente la camioneta **PPU KL-4016**, marca Chevrolet, modelo Luv 2.3 STD E, año 1993,



de propiedad de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, fue estacionada en las dependencias de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, específicamente en el local ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, y si esta fue efectivamente sustraída por desconocidos desde el interior de los estacionamientos del Supermercado referido. Que, la prueba instrumental acompañada en autos por la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, permite acreditar lo expuesto por la parte demandante, en orden a establecer la efectividad de sus dichos, respecto al hecho que el día 30 de diciembre de 2015, don **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, acude al Supermercado Híper Líder, haciendo uso de su camioneta **PPU KL-4016**, a fin de realizar compras al interior del establecimiento, la deja estacionada en un lugar habilitado por la parte denunciada y demandada para tal efecto, específicamente en un estacionamiento de superficie frente al acceso principal, y al regresar, se percata que su vehículo era conducido por un desconocido, por lo que intentó frustrar el robo, sin obtener un resultado positivo con dicha acción, según lo expuesto en el Formulario Único de Atención de Público N° R2016M718949 de fojas 7 y en la declaración indagatoria de fojas 52 y 53. Tras perpetrado el delito, la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, acude a dar cuenta de ello a personal del Supermercado, situación que quedó consignada en el formulario de daños de vehículo de fojas 62, en el formulario de relato de cliente de fojas 20 y 63, y en el libro de reclamo que dispone la parte denunciada a fojas 64, hechos del cual el Gerente de Local del establecimiento comercial referido, don **GUIDO LEOPOLDO RAMÍREZ MELLA**, cédula de identidad N° 9.178.682-6, tomo conocimiento, justamente a través de información proporcionada por personal de la empresa, por cuanto no puede adoptar una actitud diversa a la de reconocer la existencia del robo del vehículo desde el interior de las dependencias que tiene a su cargo. Que, a mayor abundamiento, la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, da cuenta del robo sufrido del vehículo **PPU KL-4016** de su propiedad, a la autoridad policial respectiva, específicamente ante funcionarios de la 25ª Comisaria de Maipú, hecho que quedó expuesto en el parte de denuncia N° 10584, acompañado en autos a fojas 16 a 18. Por lo que, se establece efectivamente en autos que el consumidor afectado ha sufrido la sustracción de su camioneta **PPU KL-4016**, marca Chevrolet, modelo Luv 2.3 STD E, año 1993, mientras esta se encontraba estacionado y efectuaba compras al interior del Supermercado Híper Líder, el día 30 de diciembre de 2015, entre las 12:30 y las 13:30 horas.

2.- **QUE RESPECTO DEL SEGUNDO HECHO CONTROVERTIDO**, esto es, si efectivamente la relación proveedor-consumidor que establece el artículo 1° de la Ley N° 19.496, existente entre la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, y de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5,



(1531)  
152  
cruz  
matta  
05

de identidad N° 11.799.480-5, abarca como prestación inherente a los que provee esta empresa a sus consumidores finales de bienes y servicios, el servicio de estacionamiento. Que, este Tribunal determina que el servicio de estacionamiento otorgado por la empresa denunciada, el que se encuentra ubicado al interior del recinto en que desarrolla su actividad comercial, no constituye un servicio adicional, sino que, una prestación obligatoria sin la cual no le es posible realizar la prestación del servicio propio de su giro, la que incluye el servicio de estacionamiento, como inherente al servicio prestado de venta de bienes y servicios; por tanto, se ha de tener presente que tal prestación se encuentra sujeta en su totalidad a los mismos derechos y deberes en la prestación de servicios, como prestación única e indivisible y no como cuestión accesoria o divisible al servicio final. Atendido además, que es la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones la que establece en el capítulo IV, bajo el epígrafe De Los Estacionamientos, Accesos y Salidas Vehiculares, en especial en su artículo 2.4.1, la obligación relativa a que toda edificación que se construya, esté dotada de estacionamientos de acuerdo a lo que fije el instrumento de edificación territorial publicado mediante Decreto Alcaldicio N° 6383 del 5 de Noviembre de 2004, lo cual acredita que la habilitación de estacionamiento por parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, no obedece a una voluntad propia o a efectos de prestar un mejor servicio a los usuarios, sino que obedece a estrictas normas de urbanismo y construcción, que regulan estas materias, norma que de ser incumplida, no permite en este caso, la obtención de permiso de edificación respectivo, por tanto, no podría la parte denunciada cumplir con su objetivo final, cual es la venta de bienes y servicios a sus consumidores. Una vez autorizada la edificación de la obra, por parte de la municipalidad respectiva, el recinto destinado a los estacionamientos, si bien es de propiedad privada, es de servicio público, cuya función es permitir a los consumidores de bienes y servicios finales, el acceder a sus dependencias, por tanto es un hecho indubitable, que el carecer la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, de un servicio de estacionamiento en la sucursal ubicada en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, esto sólo trasunta en una inaccesibilidad al servicio final, que es la venta de bienes y servicios, con el consecuente perjuicio para el proveedor denunciado. A su vez, que el hecho de tratarse de un servicio gratuito no exime a la parte denunciada de las obligaciones propias e inherentes a su giro, pues es la Ley y no la parte denunciada que presta el servicio la llamada a establecerlo, pues con ello sólo cumple con los requisitos legales para otorgar el servicio final que de acuerdo a su giro es la venta de bienes y servicios a los consumidores. Por tanto, no puede pretender la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, atribuir a los consumidores una obligación que por Ley les competente para la prestación de



154  
153  
Cruz  
Matta  
y

bienes y servicios atingentes a su giro. Por tanto y siendo el servicio de estacionamiento parte inherente al servicio prestado por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, es éste plenamente responsable, en cuanto a proporcionar en sus dependencias, las medidas de seguridad mínimas, necesarias y racionales destinadas a prevenir las contingencias o riesgos, que pudiera afectar a los consumidores. Que este deber de seguridad que se impone a los proveedores, exige la implementación de medidas racionales destinadas a impedir contingencias o riesgos entre los que se cuentan como mínimo, contar con equipos de seguridad operativos funcionando en el recinto. Determinándose en consecuencia que efectivamente existe relación proveedor consumidor, entre las partes, la que incluye el servicio de estacionamiento, como inherente al servicio prestado a la venta de bienes y servicios por la parte denunciada y demandada.

**3- QUE RESPECTO DEL TERCER HECHO CONTROVERTIDO**, esto es, si efectivamente la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, resguarda el derecho a la seguridad en el consumo, en el momento de efectuarse la venta de bienes y prestaciones de servicios, a la parte denunciante de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, en el local ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú. Que, la parte denunciada mantiene al momento de efectuarse el robo de la camioneta **PPU KL-4016**, el día 30 de diciembre de 2015, entre las 12:30 y las 13:30 horas, las siguientes medidas de seguridad: a) seis personas ejerciendo funciones de guardia de seguridad privada, dentro de los cuales cuatro están destinados a la seguridad en el sector de estacionamientos; y b) tres cámaras de seguridad; según consta en prueba instrumental acompañada de fojas 67 y 76 a 77, y en virtud de lo expuesto en declaración indagatoria por parte de **GUIDO LEOPOLDO RAMÍREZ MELLA**, cédula de identidad N° 9.178.682-6, Gerente de Local del Supermercado Híper Líder, a fojas 107. Así las cosas, el hecho delictual sufrido por la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, no fue advertido por personal alguno del Supermercado, ni por aquellos encargados de velar por la seguridad al interior del establecimiento, y que a pesar de contar con cámaras de seguridad, estas no han sido acompañadas en autos, por cuanto este Tribunal estima que su implementación resulta del todo ineficaz, al no cumplir con su cometido principal, esto es, proporcionar un mínimo resguardo a los consumidores que acuden al local comercial, como también facilitar la identificación de quienes sustrajeron el vehículo, más aun considerando que este tipo de hecho no resulta aislado toda vez que es de público conocimiento la perpetración de robos de especies o de vehículos en los estacionamientos de Supermercados y centros comerciales. Ahora bien, especial detención merece el hecho que el Gerente de Local del Supermercado Híper Líder no tuvo conocimiento de lo ocurrido sino hasta días antes de su comparecencia a este Tribunal, persona que tiene designada dentro de sus funciones, entre otras,



la de preocuparse de la clientela, atender al público, y desarrollar todas y cada una de las labores o iniciativas necesarias para el mejor y más adecuado funcionamiento de la Empresa. Por lo que, atendidas las pruebas esgrimidas en autos, se estima que el proveedor denunciado efectivamente ha incurrido en negligencia en la prestación de sus servicios, toda vez que a pesar que el vehículo de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, quedó estacionado al interior del Supermercado Híper Líder, por un espacio de tiempo de una hora aproximadamente, fue víctima del robo de su vehículo, y a pesar de haber dado cuenta al personal del establecimiento, no se adoptó medida alguna a fin de ayudar a la víctima, ni se le exhibió ni entregó las grabaciones de las cámaras de seguridad presente en el estacionamiento, ilícito que podría haberse evitado si la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, haya adoptado todas y cada una de las medidas de seguridad necesarias, de manera tal de resguardar efectivamente la seguridad necesaria en el consumo de los bienes y servicios que presta en el local ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú. A mayor abundamiento, la obligación de seguridad, que pesa sobre la parte denunciada y que no se agota con la presunta implementación de los mismos, sino que estos deben necesariamente, estar acordes a la función para la cual fueron dispuestas, siendo el motor de partida de un sistema de seguridad y planes de emergencia mínimos, que sean eficaces y suficientes, los que permitan al menos obtener antecedentes relativos a los hechos, mientras el consumidor, hace uso de su derecho a la seguridad al momento de efectuar el consumo de bienes y servicios, teniendo en cuenta que los hechos ocurridos en autos no se podrán evitar siempre por estas medidas de seguridad, ya que como se ha expresado, son hechos de terceros que por muchas medidas de seguridad existentes seguirán produciéndose, sin embargo, las medidas de seguridad mínimas deben existir y funcionar operativamente ante la verificación de este tipo de hechos, premisas que no se cumplen en el caso de autos. Resultando necesario destacar que este Tribunal no pretende atribuirle a la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, responsabilidad por hechos constitutivos de presunto delito; lo que se controvierte entonces es la falta de cuidado o negligencia en el sentido de que las mínimas medidas de seguridad dispuestas han sido insuficientes e ineficaces, en términos de impedir o limitar la comisión de ilícitos o cuando menos evitar sus dañosas consecuencias, pues es necesario tener presente, que de un mismo hecho derivan distintas responsabilidades y en el caso en cuestión no es el presunto delito en si mismo lo que está conociendo este Tribunal, sino que lo que se discute y resuelve es si la parte denunciada ha sido negligente en su actuar, respecto de la adopción de mínimas medidas de seguridad y que sean estas, necesarias y/o suficientes, según lo regula la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, todo esto, al momento de producirse el robo del vehículo **PPU KL-4016**, mientras la parte denunciante efectúa compras de

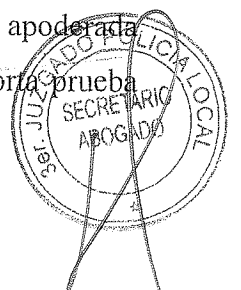
(155)  
154  
Acusado  
auto  
auto



1561  
Cruz  
Cruz  
Cruz

bienes y servicios, el día 30 de diciembre de 2015, entre las 12:30 y las 13:30 horas, pues es de competencia de este Tribunal, el determinar si al momento de producirse el robo de este vehículo, la parte denunciada, adopta alguna y/o todas las medidas mínimas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores; y finalmente, si tras producirse efectivamente el robo de la camioneta se activaron por la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, las necesarias medidas de resguardo y diligencias necesarias. Y habiendo sido establecido en autos que la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, concurrió a su Supermercado en calidad de consumidor de los bienes y servicios propios de su giro, y que el vehículo **PPU KL-4016**, si fue estacionado en su recinto, y que este fue objeto de robo mientras se encontraba en sus dependencias; y atendido que la calidad de proveedor y la obligación de resguardar la seguridad en el consumo de bienes y servicios, afecta de igual forma al servicio de estacionamiento otorgado por la empresa, sin que constituya un servicio adicional, sino que, un servicio obligatorio sin el cual no le es posible la prestación del servicio propio de su giro; y atendido a que las presuntas medidas mínimas de seguridad adoptadas por la parte denunciada y demandada, resultan del todo nulas e ineficaces para asegurar a los consumidores su derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios que ofrece, a fin de prevenir hechos de la naturaleza de los conocidos en autos; Por lo que, apreciados los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo establecido en el artículo 14 de la ley N° 18.287, es posible a esta Sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional de: **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, quien no cumple al momento de la prestación de bienes y servicios que ofrece, con la obligación de mantener a la parte demandante seguro en el consumo de bienes y servicios, no respeta los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció el servicio de estacionamiento, servicio presente implícitamente en la prestación de bienes y servicios que ofrece, y quién actuando con negligencia en la prestación de un servicio, causando con ello menoscabo al consumidor final, propietario del vehículo **PPU KL-4016**, atendido a que este fue objeto de robo desde los estacionamientos dispuestos por la parte denunciada en el Supermercado Híper Líder ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, el día 30 de diciembre de 2015, entre las 12:30 y las 13:30 horas, infringiendo con ello lo prescrito en el artículo 3° letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, conductas sancionadas en el artículo 24 del citado cuerpo legal.

**CUARTO:** Que esta Sentenciadora no dará lugar a la objeción de documentos acompañados a fojas 1 a 26, formulada por la parte denunciada y demanda de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, a través de su apoderada **FRANCISCA MARCHANT LETELIER**, atendida que la parte reclamante no aporta prueba



alguna en autos capaz de establecer falta de veracidad y autenticidad de los documentos objetados, los cuales fueron acompañados y reiterados oportunamente en autos por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, a través de su apoderada **CAMILA DÍAZ TAPIA**, y cuya valoración corresponde a esta Magistratura conforme a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la ley N° 18.287.

**QUINTO:** Que esta Sentenciadora no dará lugar a la objeción de documentos acompañados a fojas 66, 67, 76 y 77, formulada por la parte denunciante de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, a través de su apoderada **CAMILA DÍAZ TAPIA**, atendida que la parte reclamante no aporta prueba alguna en autos capaz de establecer falta de veracidad y autenticidad de los documentos objetados, los cuales fueron acompañados y reiterados oportunamente en autos por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, a través de su apoderada **FRANCISCA MARCHANT LETELIER**, y cuya valoración corresponde a esta Magistratura conforme a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la ley N° 18.287.

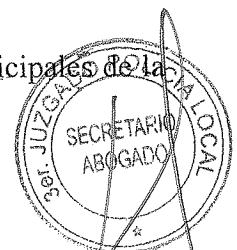
#### **EN EL ASPECTO CIVIL:**

**Respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios acompañada en autos a fojas 83 a 85.**

**SEXTO:** Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de la parte denunciada y demandada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, conforme lo dispone el artículo 50 de la Ley N° 19.496, le corresponde la responsabilidad civil por los perjuicios causados en el patrimonio de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, en calidad de propietario inscrito del vehículo **PPU KL-4016**, marca Chevrolet, modelo Luv 2.3 STD E, año 1993, de conformidad con la Ley N° 19.496 y artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

Que la prueba rendida por la parte demandante respecto de los perjuicios producidos consisten en documentos acompañados bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, correspondiente a:

- 1.- Copia simple de padrón emitido por el Registro Civil e Identificación para el vehículo **PPU KL-4016**, de propiedad de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 80.
- 2.- Copia simple de cédula de identidad por ambos lados de la parte de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 81.
- 3.- Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el R.V.M., del vehículo **PPU KL-4016**, inscrito a nombre de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, de fojas 82.
- 4.- Boleta de ingreso municipal N° 97116639 emitida por la unidad de Rentas Municipales de la Ilustre Municipalidad de Maipú, de fecha 30 de octubre de 2015, de fojas 117.



5.- Boleta de ingreso municipal N° 97163757 emitida por la unidad de Rentas Municipales de la Ilustre Municipalidad de Maipú, de fecha 10 de enero de 2016, de fojas 118.

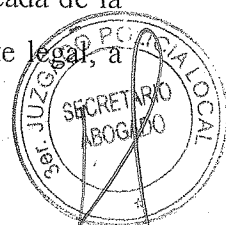
6.- Boleta de ingreso municipal N° 97743354 emitida por la unidad de Rentas Municipales de la Ilustre Municipalidad de Maipú, de fecha 10 de julio de 2016, de fojas 119.

**SEXTO:** Que los documentos acompañados por la parte demandante, no tienen suficiente calidad de prueba para regular prudencialmente los perjuicios directos causados a la parte consumidora y demandante civil, por la infracción cometida por la parte proveedora y demandada, a título de daño emergente, lucro cesante y daño moral, toda vez que no existen elementos que permitan determinar la indemnización solicitada y su avalúo. Por lo que, apreciados los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, esta Sentenciadora no dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 83 a 85, por falta de prueba que permitan acreditar en el proceso de marras los perjuicios así reclamados.

**Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:**

**EN EL ASPECTO INFRACCIONAL**

1.- Que, habiéndose establecido efectivamente en autos, que la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta sentencia, no cumple con su obligación de mantener a la parte demandante de **MARIO JESÚS AILLAPÁN CANIULLÁN**, cédula de identidad N° 11.799.480-5, segura en el consumo de bienes y servicios, al incumplir con su obligación de suministrar debidamente la seguridad en el consumo, en el momento que la camioneta **PPU KL-4016** es sustraída desde el interior de los estacionamientos dispuestos por la parte denunciada en el Supermercado Hiper Líder ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, el día 30 de diciembre de 2015, entre las 12:30 y las 13:30 horas, sin respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció el servicio de estacionamiento, servicio presente implícitamente en la prestación de bienes y servicios que ofrece, y quién actuando con negligencia en la prestación de un servicio, causa menoscabo al consumidor final y propietario del vehículo robado, infringiendo con ello lo prescrito en el artículo 3° letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, conductas sancionadas en el artículo 24 del citado cuerpo legal; **SE CONDENA** a la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT N° 76.134.914-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, o por quién detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, al pago de una multa de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales). Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada de la sentencia de autos, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.



150  
178  
179  
180  
181  
182  
183  
184  
185  
186  
187  
188  
189  
190  
191  
192  
193  
194  
195  
196  
197  
198  
199  
200  
201  
202  
203  
204  
205  
206  
207  
208  
209  
210  
211  
212  
213  
214  
215  
216  
217  
218  
219  
220  
221  
222  
223  
224  
225  
226  
227  
228  
229  
230  
231  
232  
233  
234  
235  
236  
237  
238  
239  
240  
241  
242  
243  
244  
245  
246  
247  
248  
249  
250  
251  
252  
253  
254  
255  
256  
257  
258  
259  
260  
261  
262  
263  
264  
265  
266  
267  
268  
269  
270  
271  
272  
273  
274  
275  
276  
277  
278  
279  
280  
281  
282  
283  
284  
285  
286  
287  
288  
289  
290  
291  
292  
293  
294  
295  
296  
297  
298  
299  
300  
301  
302  
303  
304  
305  
306  
307  
308  
309  
310  
311  
312  
313  
314  
315  
316  
317  
318  
319  
320  
321  
322  
323  
324  
325  
326  
327  
328  
329  
330  
331  
332  
333  
334  
335  
336  
337  
338  
339  
340  
341  
342  
343  
344  
345  
346  
347  
348  
349  
350  
351  
352  
353  
354  
355  
356  
357  
358  
359  
360  
361  
362  
363  
364  
365  
366  
367  
368  
369  
370  
371  
372  
373  
374  
375  
376  
377  
378  
379  
380  
381  
382  
383  
384  
385  
386  
387  
388  
389  
390  
391  
392  
393  
394  
395  
396  
397  
398  
399  
400  
401  
402  
403  
404  
405  
406  
407  
408  
409  
410  
411  
412  
413  
414  
415  
416  
417  
418  
419  
420  
421  
422  
423  
424  
425  
426  
427  
428  
429  
430  
431  
432  
433  
434  
435  
436  
437  
438  
439  
440  
441  
442  
443  
444  
445  
446  
447  
448  
449  
450  
451  
452  
453  
454  
455  
456  
457  
458  
459  
460  
461  
462  
463  
464  
465  
466  
467  
468  
469  
470  
471  
472  
473  
474  
475  
476  
477  
478  
479  
480  
481  
482  
483  
484  
485  
486  
487  
488  
489  
490  
491  
492  
493  
494  
495  
496  
497  
498  
499  
500  
501  
502  
503  
504  
505  
506  
507  
508  
509  
510  
511  
512  
513  
514  
515  
516  
517  
518  
519  
520  
521  
522  
523  
524  
525  
526  
527  
528  
529  
530  
531  
532  
533  
534  
535  
536  
537  
538  
539  
540  
541  
542  
543  
544  
545  
546  
547  
548  
549  
550  
551  
552  
553  
554  
555  
556  
557  
558  
559  
560  
561  
562  
563  
564  
565  
566  
567  
568  
569  
570  
571  
572  
573  
574  
575  
576  
577  
578  
579  
580  
581  
582  
583  
584  
585  
586  
587  
588  
589  
590  
591  
592  
593  
594  
595  
596  
597  
598  
599  
600  
601  
602  
603  
604  
605  
606  
607  
608  
609  
610  
611  
612  
613  
614  
615  
616  
617  
618  
619  
620  
621  
622  
623  
624  
625  
626  
627  
628  
629  
630  
631  
632  
633  
634  
635  
636  
637  
638  
639  
640  
641  
642  
643  
644  
645  
646  
647  
648  
649  
650  
651  
652  
653  
654  
655  
656  
657  
658  
659  
660  
661  
662  
663  
664  
665  
666  
667  
668  
669  
670  
671  
672  
673  
674  
675  
676  
677  
678  
679  
680  
681  
682  
683  
684  
685  
686  
687  
688  
689  
690  
691  
692  
693  
694  
695  
696  
697  
698  
699  
700  
701  
702  
703  
704  
705  
706  
707  
708  
709  
710  
711  
712  
713  
714  
715  
716  
717  
718  
719  
720  
721  
722  
723  
724  
725  
726  
727  
728  
729  
730  
731  
732  
733  
734  
735  
736  
737  
738  
739  
740  
741  
742  
743  
744  
745  
746  
747  
748  
749  
750  
751  
752  
753  
754  
755  
756  
757  
758  
759  
760  
761  
762  
763  
764  
765  
766  
767  
768  
769  
770  
771  
772  
773  
774  
775  
776  
777  
778  
779  
780  
781  
782  
783  
784  
785  
786  
787  
788  
789  
790  
791  
792  
793  
794  
795  
796  
797  
798  
799  
800  
801  
802  
803  
804  
805  
806  
807  
808  
809  
810  
811  
812  
813  
814  
815  
816  
817  
818  
819  
820  
821  
822  
823  
824  
825  
826  
827  
828  
829  
830  
831  
832  
833  
834  
835  
836  
837  
838  
839  
840  
841  
842  
843  
844  
845  
846  
847  
848  
849  
850  
851  
852  
853  
854  
855  
856  
857  
858  
859  
860  
861  
862  
863  
864  
865  
866  
867  
868  
869  
870  
871  
872  
873  
874  
875  
876  
877  
878  
879  
880  
881  
882  
883  
884  
885  
886  
887  
888  
889  
890  
891  
892  
893  
894  
895  
896  
897  
898  
899  
900  
901  
902  
903  
904  
905  
906  
907  
908  
909  
910  
911  
912  
913  
914  
915  
916  
917  
918  
919  
920  
921  
922  
923  
924  
925  
926  
927  
928  
929  
930  
931  
932  
933  
934  
935  
936  
937  
938  
939  
940  
941  
942  
943  
944  
945  
946  
947  
948  
949  
950  
951  
952  
953  
954  
955  
956  
957  
958  
959  
960  
961  
962  
963  
964  
965  
966  
967  
968  
969  
970  
971  
972  
973  
974  
975  
976  
977  
978  
979  
980  
981  
982  
983  
984  
985  
986  
987  
988  
989  
990  
991  
992  
993  
994  
995

## EN EL ASPECTO CIVIL

**Notifíquese, ofíciese, regístrese.**

**CAUSA ROL N° 4393-2016 CDC.-**

Autorizada por **HERIC CENDOYA ÁLVAREZ**, Secretario Abogado Suplente

