3 0 ENE. 2018

REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, diecisiete de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Don **Wilson Andrés Chodiman Urrutia**, trabajador, cedula de identidad N°12.708.726-1, domiciliado en calle Los Torrentes N°1931, Villa San Antonio, de Temuco, interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra de **"Alvi S.A"**, representado por Marcia Sepúlveda, ignora segundo apellido y profesión u oficio, ambos con domicilio en Balmaceda N°1583, de Temuco, que funda en los siguientes hechos: El día 4 de marzo de 2017 concurrió al Supermercado Alvi, para realizar compra de bienes, dejando en custodia los siguientes bienes: mercadería; un pantalón térmico y documentos médicos.

Dejar los bienes en custodia fue una exigencia del personal del supermercado, para ingresar y realizar compras.

Señala que, luego de 10 minutos aproximadamente, luego de realizar las compras, por un monto de \$8.364.- fue a retirar sus bienes de custodia, manifestándole el encargado que ellos no se encuentran, por lo que conversó con la administradora, doña Marcia Sepúlveda, quien le señala que vuelva al día siguiente y le tendrá una solución. Volvió al día siguiente y no le dieron solución porque los bienes no se encontraron. Luego de eso volvió en tres ocasiones, con el fin de recuperar sus bienes, siendo recibido siempre por la administradora, quien se negó a darle una solución. El día 8 de marzo formuló un reclamo ante Sernac, al que se respondió por el Supermercado, ofreciendo la suma de \$22.000.- que no cubren su pérdida y que resulta claramente insuficiente, por lo que hasta la fecha no ha obtenido una respuesta satisfactoria por parte del Supermercado Alvi.

Invoca en su favor lo dispuesto en el artículo 3 letra d) y 23 inciso primero de la ley 19.496, con lo que termina solicitando que se acoja a tramitación la querella y en definitiva se condene a la querellada al máximo de las multas, con expresa condenación en costas.

A fojas 31 doña Claudia Catalina Barkier Fuentes, abogada, en representación de la querellada contesta señalando que su representada no ha cometido infracción alguna, por cuanto su actuar ha sido ajustado a derecho.

Su versión de los hechos es que el 4 de marzo del presente año, aproximadamente a las 13:00 horas, el querellante concurre a la tienda a realizar compras, deja mercadería en custodia; al regresar, con su número pide la entrega de la mercadería, la que no se encontraba en el lugar, solicitando el cliente su devolución (pantalón térmico, pan, duraznos y zapallo), por lo que pide hablar con el administrador. Se le explicó que para realizar devolución existe un procedimiento dispuesto por el supermercado, que no se puede cancelar valor de inmediato, pues la solicitud hay que canalizarla a Santiago. En una primera instancia señala que el valor de sus mercaderías es de \$12.000.-. Regresa al local junto a Carabineros, a quienes se le informa de la situación, quienes, al igual que su representada, le indican

que existe intención por solucionar el problema, pero que debe entender que existen procedimientos para dichos efectos. Después de un mejor análisis, el cliente señala que el valor de sus pertenencias asciende a la suma de \$22.000.-, dejando a disposición del supermercado su nombre completo, dirección y teléfono.

Se enviaron los antecedentes a Santiago, a objeto de solicitar cancelación al cliente, según consta de ficha de día 07/03/2017. El 30/03/2017 llega cheque por \$22.000.-. Se llamó al teléfono señalado por el querellante, en varias oportunidades, sin respuesta. Se concurrió al domicilio, que se encontraba sin moradores, dejando comunicación por escrito para que concurra al local, informándose al Servicio al Cliente que no se pudo ubicar al cliente, indicando que el documento debe ser devuelto a oficinas centrales (Santiago).

Indica que sorpresivamente, llega hasta las dependencias supermercado la notificación de la presente querella y demanda.

Expresa que no existe infracción por cuanto siempre se intentó solucionar el impasse sucedido, de acuerdo al propio valor entregado por el querellante por las especies extraviadas, ciñéndose la empresa a los procedimientos de que dispone y aquellos que la ley contempla, por lo que no se configura infracción alguna, sino por el contrario se ha actuado conforme a

Termina solicitando el rechazo de la querella, con expresa condenación en costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

- 1°) Que, don Wilson Andrés Chodimán Urrutia, interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra de Alvi S. A. que funda en que el día 4 de marzo de 2017 concurrió al local de la querellada, ubicado en Balmaceda Nº1583, de Temuco, a comprar mercaderías, dejando pertenencias en custodia, las que no estaban al momento de retirarlas, ofreciendo el Supermercado, después de varios reclamos, incluso ante el Sernac, el pago de \$22.000.-, lo que considera insuficiente para cubrir su valor. Estima infringido el artículo 23 de la ley.
 - 2°) Que, la querellada reconociendo el hecho de la custodia y la pérdida, ha señalado que se le informó al cliente, y a carabineros en su oportunidad, que para la devolución de los valores, que el propio querellante estimó en \$22.000.-, debía canalizarse el reclamo a Santiago, accediendo en definitiva a dicho pago, por lo que se emitió un cheque por ese valor, el cual no pudo ser entregado, pese a los llamados telefónicos -sin respuestas- y a una visita domiciliaria en que se dejó una nota. No ha existido de su parte una conducta que constituya una infracción a la ley.
 - 3°) Que, no existe controversia entre las partes que el día 4 de marzo de 2017 el actor concurrió al local de la querellada, dejando en custodia bienes que

portaba, los cuales no se encontraban al momento de solicitar su entrega. Tampoco existe controversia acerca del hecho de que el actor concurrió al local solicitando la devolución, así como que en definitiva la querellada ofreció el pago de la suma de \$22.000.-, pues así lo reconoce el actor en su libelo, sólo que lo considera insuficiente.

- 4°) Que, el actor no ha especificado en su querella, ni en su reclamo administrativo, cuáles eran las mercaderías que portaba al momento de dejarlos en custodia, ni ha acompañado una boleta de las compras, acompañando sólo una boleta (fojas 6) por un valor de \$14.990.- que dice corresponde al pantalón térmico, pero es de fecha 29 de abril de 2017, posterior a los hechos. Al respecto, debe tenerse presente que cuando hace su reclamo ante el Sernac avalúa todas las especies en \$25.000.-
- 5°) Que, resulta indiscutido que el hecho de perder los bienes que se le entregaron en custodia al proveedor constituye una actuación negligente que infracciona el artículo 23, pues causa menoscabo al consumidor, al no otorgar un servicio seguro –que por lo demás es exigencia del proveedor- lo que le ha significado la pérdida de sus bienes, razón por la cual en definitiva se condenará en definitiva, sin que el hecho de mostrar un ánimo de dar solución al problema signifique que la infracción no existe, ya que por una parte es posterior a los hechos y constituye un remedio y por la otra parte no puede imponerle al consumidor las condiciones de la reparación, cuando resultaba evidente la pérdida de especies.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

- 6°) Que, fundado en los mismos hechos de la querella, que da por reproducidos, don Wilson Andrés Chodiman Urrutia, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Alvi S. A., solicitando el pago de las sumas de \$43.090.- por daño emergente y \$1.000.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas.
- 7°) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, de modo que, por haberse estimado que el proveedor demandado es responsable de incumplimiento, al haber actuado negligentemente en la prestación del servicio, por lo que teniendo presente, además, el hecho de que el demandante es víctima de los hechos, justifican su legitimación para demandar, es procedente acoger la demanda respecto de los perjuicios que se acrediten efectivamente en el proceso.
 - 8°) Que, se demanda por daño emergente el costo de un pantalón térmico y mercaderías, pero no se ha acreditado cuáles serían las mercaderías que dejó en custodia ni sus valores, de modo tal que, habiendo aceptado la querellada como su valor el de \$22.000.- se accederá a la demanda por esta suma, sin acogerla respecto de los gastos de locomoción, pues los boletos que se

acompañan son de fechas distintas a la de los hechos y no se ha demostrado que tengan relación o sean consecuencia de los hechos denunciados.

- **9°)** Que, en cuanto al daño moral que se demanda, por un monto de \$1.000.000.-, el actor lo funda en el sufrimiento e impotencia que le ha provocado la pérdida de los bienes, entre los cuales se encontraban su ficha médica y epicrisis, pues producto de un accidente estuvo hospitalizado dos médica y epicrisis, pues producto de un accidente estuvo hospitalizado dos meses, y la pérdida le impidió tramitar una credencial de discapacidad. Meses es comerciante y la pérdida de su mercadería le ocasionó serios Además es conómicos. Además, todo lo anterior le provocó un trastorno problemas económicos. Además, todo lo anterior le provocó un trastorno ansioso depresivo e hipertensión arterial, lo que le ha obligado a tomar medicamentos.
 - 10°) Que, respecto de este perjuicio el actor no ha rendido prueba especial, acompañando sólo un certificado médico que agrega: Nota patologías secundarias a situación vivida en supermercado Alvi de Temuco, documento que es insuficiente para relacionar el hecho denunciado con secuelas como las que se menciona en el libelo. Debe tenerse presente que para que el daño se produzca es necesario que los hechos tengan la entidad suficiente para producirlo en la generalidad de las personas y no por la especial sensibilidad de la víctima. De este modo, el perjuicio que pudo haberle ocasionado la pérdida de las especies, no guarda relación con unas consecuencias tan gravosas como las que se pretende en la demanda, debiendo considerarse al respecto que, si bien con demora, el supermercado le ofreció la devolución de \$22.000. -suma que se acercaba a los \$25.000, que señala en el reclamo administrativo ante Sernac- considerándola insuficiente. El desagrado y molestias sólo puede ser encontrado en la falta de oportunidad en la solución, pero ello es insuficiente para provocar un daño moral como el que se pretende, pero como si ha existido una alteración de ánimo y una tramitación injusta, se accederá a regular este perjuicio, que se fija en la suma de \$100.000.-

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1 3, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496 SE DECLARA: 1º)

Que, se acoge la querella interpuesta por Wilson Andrés Chodiman Urrutia en contra de Alvi S. A, representado por Marcia Sepúlveda, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de una unidad tributaria mensual; 2º) Que, se acoge, con costas la demanda civil interpuesta Wilson Andrés Chodiman Urrutia en contra de Alvi S. A, representado por Marcia Sepúlveda proveedor que deberá cancelar la cantidad de \$122.000.- cantidad a que asciende la suma de las partidas indicadas en los considerandos octavo y décimo de esta sentencia, que devengará intereses corrientes para operaciones no reajustables, a contar de la fecha en que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que

corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el **Rol N°75.742-Y**.Comuniquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez l'ituar del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco. **CERTIFICO:** que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 26 de septiembre de 2017.

MARÍA INES EVESAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.

MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO