

Temuco, treinta de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Que, don **Arturo Edgardo Araya Rodríguez. Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía**, señala que en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia en contra de la empresa **Administradora de Supermercados Híper**, representada por don Fernando Silva, ambos con domicilio en avenida Prieto Norte N°0320, de Temuco, por infracción a los artículos 3, 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496, conducta que afecta al interés general de los consumidores, y que funda en que a través de un reclamo administrativo de Moisés Casimino Lincolaf, cédula nacional de identidad N°9.555.054-1, domiciliado en carretera Temuco-Chol Chol, kilómetro 18, comuna de Chol Chol, tomó conocimiento de irregularidades constitutivas de infracción en las prestación de servicios del giro de la empresa denunciada. Señala que el Reclamo Administrativo da cuenta de que el reclamante, en su condición de cliente de la empresa denunciada, con fecha 16 de enero de 2017, concurrió en su automóvil Suzuki, patente RY.6533, modelo Vitara, hasta el establecimiento comercial de la denunciada, haciendo uso del estacionamiento de que dispone el proveedor para los consumidores. Luego de realizar la compra conforme a boleta N°1037754641, al regresar al estacionamiento se percata que terceros desconocidos haciendo uso de llaves falsas o ganzúas, le habían sustraído el vehículo, dándose a la fuga en dirección desconocida (conforme lo relata en el parte policial), solicitándole ayuda a un guardia, estampando el debido reclamo y llamando a Carabineros. El vehículo fue encontrado el mismo día con diversos daños, además de haberle sustraído las especies que contenía en su interior. Agrega -el consumidor- que al día, siguiente, 17 de enero de 2017, la empresa denunciada consulta por los daños sufridos por el vehículo, sin que se pronuncie formalmente al respecto.

Agrega que efectuado traslado de este reclamo, la empresa ha respondido negativamente, aduciendo que cuenta con una política de colaboración en la investigación y alegando la gratuidad de su servicio de estacionamiento

Considera infringidos el artículo 12, pues la obligación contractual y de resguardo asumida por el proveedor a través de su oferta de estacionamiento, no se ha cumplido, lo que defrauda las expectativas que la contratante consumidora tuvo en consideración al momento de optar por el proveedor denunciado y decidir anudar el vínculo contractual. Agrega que, no admite discusión, que la prestación referida constituye una condición objetiva de

contratación y uno de los términos, condiciones o modalidades de lo ofrecido y convenido, de acuerdo con este artículo 12, de modo que al no resguardar con seguridad el vehículo estacionado por uno de sus clientes consumidores precisamente en el lugar dispuesto para ello, se incurre en la contravención de esta disposición.

Por otra parte, el proveedor denunciado es efectivamente experta o profesional en el área de sus actividades, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo de sus clientes, por lo que al no haberlo hecho ha existido una negligencia evidente de su parte, por lo que claramente se encuentra infraccionado el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

Termina solicitando la aplicación del máximo de la multa que la misma ley señala.

A fojas 48, don Moisés Ernesto Casimino Lincolaf se hace parte en la denuncia, reproduciendo, en lo esencial, los hechos contenidos en la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor, invocando en su favor los artículos 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496, por lo que termina solicitando que se aplique la multa máxima, con costas de la causa.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1º) Que, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez. Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía, en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpuso denuncia en contra de Administradora de Supermercados Hiper, representada por Fernando Silva, a la que se adhirió haciéndose parte, don Moisés Ernesto Casimino Lincolaf, consumidor que denunció que el día 16 de enero de 2017, aproximadamente a las 18.10 a 18:15 horas, concurrió al establecimiento de la denunciada y querellada, en el vehículo marca Suzuki, patente RY.6533 el que dejó en el estacionamiento de la empresa denunciada; al volver, se percató de que el vehículo había sido abierto, usando llaves falsas, el que fue encontrado el mismo días, con daños y habían sustraído las especies que se encontraban en su interior. Estiman los denunciantes que el establecimiento es responsable de no haber entregado la seguridad en el cuidado del vehículo, lo que sería su obligación, conforme a lo que disponen los artículos 12 y 23 inciso 1º de la ley 19.496.

2º) Que, la denunciada, notificada de las acciones intentadas en su contra, no ha comparecido en el juicio para dar su versión de los hechos

3º) Que, la denunciante ha acompañado copia de la denuncia de Carabineros(fojas 18 a 22) de fecha 16 de enero de 2017, en la cual se indica que a las 18:50 horas se denunció por Moisés Ernesto Casimino Lincolaf, que ese día a las 18:10 horas dejó estacionado en los estacionamientos del Supermercado Líder, ubicado en Prieto Norte N°0320 , el vehículo Suzuki, patente RY.6533, y al regresar se pudo percatar que desconocidos habían sustraído el vehículo, utilizando llaves falsas o ganzúas, huyendo en el mismo desde el lugar, en dirección desconocida. Acompañó, además, copia del reclamo realizado en el mismo Supermercado, que rola a fojas 23 y fotografías del vehículo, que rolan a fojas 24 a 28. La parte de don Moisés Ernesto Casimino Lincolaf, acompañó a fojas 41 copia de la boleta emitida el día 16 de enero de 2017 a las 18:13 horas.

Se hizo declarar, además, a don Mauricio Vicente Melivilu Casimino, quien no presencié los hechos, pero declara haber llegado al Supermercado, pues su tío -el denunciante- lo llamó contándole del robo, con quien se encontró aproximadamente a las 19:00 horas, en el supermercado, y que se encontraba acompañado por Carabineros, que recibieron la denuncia.

4º) Que, dicha prueba es suficiente para dar por establecido que don Moisés Ernesto Casimino Lincolaf, el día 16 de enero de 2017 concurrió al supermercado de la denunciada, compró allí mercaderías, como da cuenta la boleta acompañada, teniendo en consecuencia la calidad de consumidor, y que desde allí le fue sustraído su vehículo, en el que había concurrido y dejado en el estacionamiento del supermercado, como consta de la denuncia ante Carabineros.

5º) Que, no cabe duda que el estacionamiento forma parte del establecimiento comercial y está allí no sólo por una exigencia legal que le impone la Ordenanza General de Construcciones, sino que configura una oferta tácita de un servicio complementario que tiene por objeto facilitar, promover y atraer a los usuarios, asegurándoles un acceso fluido y cómodo en la compra y adquisición de las mercaderías y por sobre todo porque le ofrece la seguridad de que el estacionamiento otorga las medidas de resguardo de los bienes de los clientes, desde que cuenta con servicios de seguridad, técnicos y humanos, de modo que resulta plenamente aplicable lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 18.496, que obliga a respetar los términos, condiciones y modalidades que se hubieren convenido u ofrecido la entrega del bien o la prestación del servicio, resultando parte de esta oferta el contar con el servicio de estacionamiento. Si bien es cierto, no es posible que a través de las medidas de seguridad que se deben adoptar en el otorgamiento del servicio de estacionamiento eliminar todo riesgo de robo o daños , no lo es menos que el

proveedor que ofrece el servicio, debe demostrar que ha tomado todas las medidas de resguardo y seguridad que tal ofrecimiento impone, a fin de evitar la comisión de hechos que afecten a los usuarios, lo que no ha hecho, sin dar explicaciones; en consecuencia, si las medidas de seguridad no cumplen con el estándar necesario para evitar perjuicios a los consumidores que acuden hasta el establecimiento, hay una actuación negligente de parte de la denunciada que infringe el artículo 23 de la ley 19.496, razón por la cual, encontrándose acreditado que el robo ocurrió mientras el consumidor, haciendo uso del estacionamiento, adquiría productos en el establecimiento querrellado, se acogerá la querrela y se sancionará en definitiva, en la forma que se dirá en la conclusión.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

6º) Que, en el primer otroso de su presentación de fojas 48 don Moisés Ernesto Casimino Lincolaf, en su calidad de propietario del jeep marca Suzuki, que fue robado del estacionamiento ofrecido por el establecimiento de la denunciada, fundado en los mismos hechos que expone el Servicio Nacional del Consumidor en su denuncia y que el actor reproduce en su escrito en que se hace parte de dicha denuncia, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Administradora de Supermercado Híper, representada por Fernando Silva, solicitando el pago de \$1.750.000.- por daño emergente y \$800.000.- por daño moral, todo ello con reajustes e intereses, más las costas de la causa.

7º) 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 la demandante ha acreditado en el proceso su calidad de propietario del vehículo a que se refieren estos hechos, y por tanto víctima de los mismos, que justifica su legitimación para demandar, es procedente acoger la demanda respecto de los perjuicios que se acrediten efectivamente en el proceso.

8º) Que, en cuanto al daño emergente, textualmente la demanda señala que corresponde al valor de la radio, gata hidráulica, extintor, botiquín, llave de cruz, la rueda de repuesto y su llanta, un polerón que contenía \$50.000.-, todo ello sustraído desde el vehículo, además del valor del parabrisas quebrado.

Respecto de estos perjuicios cobrados, se ha acompañado al proceso fotografías del vehículo robado que muestran los daños en el panel donde va la

radio y la ausencia de la rueda de repuesto (que comprende su respectiva llanta), declarando además don Mauricio Vicente Melivilu Casimino, testigo que declara que el vehículo fue encontrado abollado, con rayas, sin el neumático de repuesto, que llevaba en su parte trasera y sin las pertenencias que se encontraban al interior, como extintor, llave de cruz, gatas y un polerón Adidas que contenía \$50.000.-

9º) Que, se han acompañado al proceso, para acreditar la valorización de estos perjuicios, presupuestos de reparación, por concepto de desabolladura y pintura, cotización de un radiador, y de otros repuestos, como parabrisas, llanta de repuesto, neumático, y boletas por una gata, extintor, triángulo, botiquín y llave cruz. Sin embargo, además de que no está acreditado en el proceso la existencia de los daños al vehículo (las fotografías no permiten siquiera visualizarlos), ellos no se comprenden en la demanda, por lo que el sentenciador no puede considerarlos para los efectos de regular el perjuicio, sin alterar la debida congruencia entre lo que se solicita y lo que se otorgue. Conforme a ello, atendido a que claramente algunas de las especies reclamadas aparecen como faltantes -como la radio y rueda de repuesto- y las otras son las que normalmente y reglamentariamente deben llevarse, se accederá a la demanda sólo por las especies reclamadas en el libelo, sin considerar entre ellas el polerón y los \$50.000.- que supuestamente contenía, ni el costo del parabrisas, porque al respecto no se ha rendido prueba de la existencia y valorización de dicho perjuicio. Así, entonces, la suma de las especies reclamadas, conforme a la valorización que se hace en las cotizaciones y boletas, que rolan de fojas 81 a 86, es de \$160.942.- por la llanta (incluido iva); \$86.900.- por un neumático; \$42.960.- por una gata, un extintor, un triángulo y un botiquín y \$5.490.- por una llave cruz, todo lo cual asciende a la suma de \$296.292.-, cantidad por la que se acogerá la demanda en esta parte.

10º) Que, en cuanto al daño moral la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio, entendiendo que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. En este caso, resulta acreditado que el demandante resultó afectado por un hecho que ocurrió en el estacionamiento del supermercado, pues su vehículo fue robado y encontrado con posterioridad, con pérdidas de algunas de las especies que se portaban, sin que las medidas de seguridad inherentes a la oferta de estacionamiento le hayan permitido evitar o resarcir el perjuicio, debiendo realizar una serie de diligencias para salvaguardar sus derechos, recurriendo a la propia demandada, instando por un proceso administrativo a través de Sernac, actuaciones que no han logrado una respuesta adecuada,

1122 13

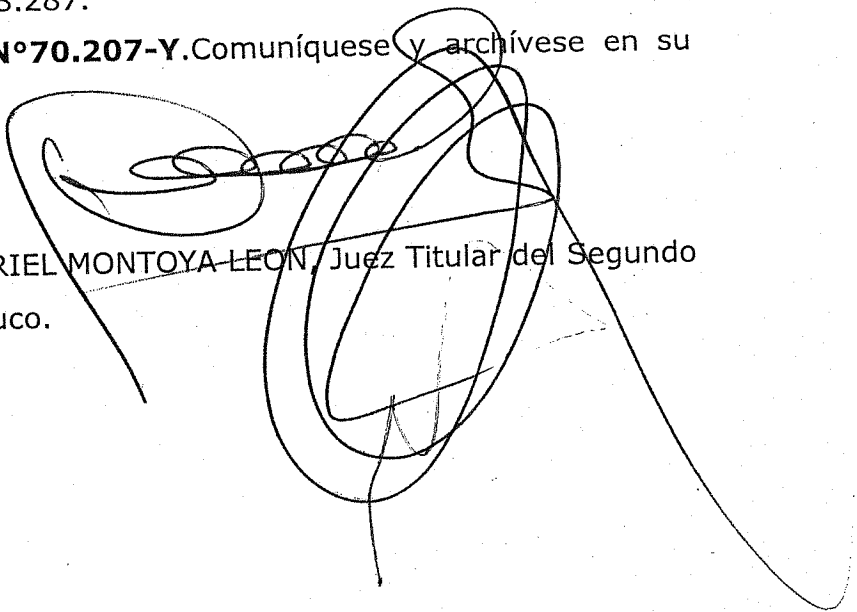
debiendo, por último, recurrir a un requerimiento de carácter judicial, ya que el demandado sin mayores motivaciones ha decidido postergar la solución. En consecuencia, esto obviamente produce pesar, molestia, insatisfacción, frustración, pues habiendo hecho lo correcto se le discrimina. Todo esto para cualquiera persona contemporánea constituye un daño moral. En cuanto a su regulación, como no existen parámetros objetivos, ella queda entregada a la prudencia del sentenciador, por lo que atendida la naturaleza y circunstancias que rodearon el hecho denunciado y las secuelas del mismo, se fija tal daño en la suma de \$500.000.-.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, 358 del Código de Procedimiento Civil y 2314 y siguientes del Código Civil **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge, la denuncia interpuesta por don Arturo Araya Rodríguez, en representación **del Servicio Nacional del Consumidor**, en la que se hizo parte don Moisés Ernesto Casimino Lincolaf en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representado por don Fernando Silva, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de diez unidades tributarias mensuales; **2º)** Que, se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por don **Moisés Ernesto Casimino Lincolaf**, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER**, representado por don Fernando Silva, a quien se le condena al pago de la suma de \$796.692.- a que asciende la suma de las cantidades parciales reguladas en los considerandos 9º y 10º, sumas que devengarán el interés corriente bancario 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.

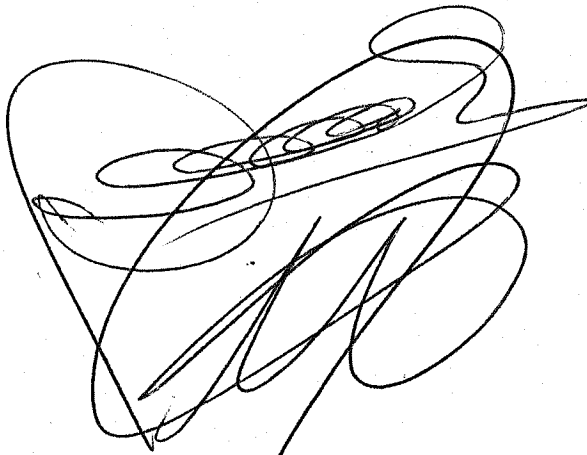
Tómese nota en el **Rol N°70.207-Y**. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

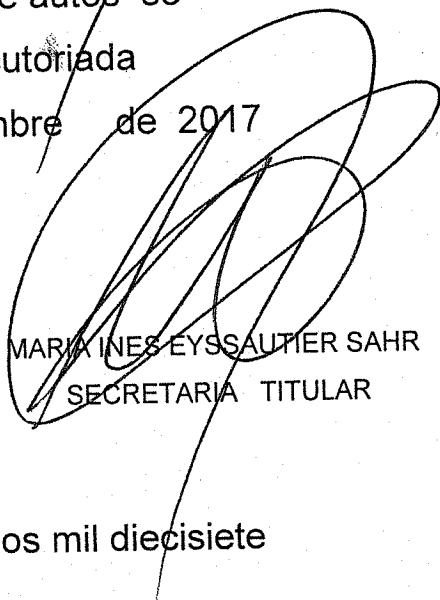


Temuco, veinte de Septiembre de dos mil diecisiete

A lo Principal: Certifique la Sra. Secretaria del Tribunal lo que corresponda.- **Al Otrosí:** Para Proveer, dése cumplimiento a lo ordenado A lo Principal



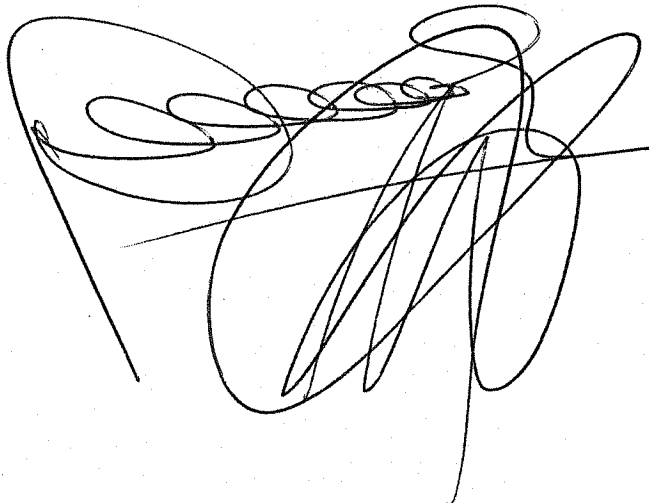
CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos se
Encuentra firme y ejecutoriada
Temuco, 21 de Septiembre de 2017



MARIA INES EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA TITULAR

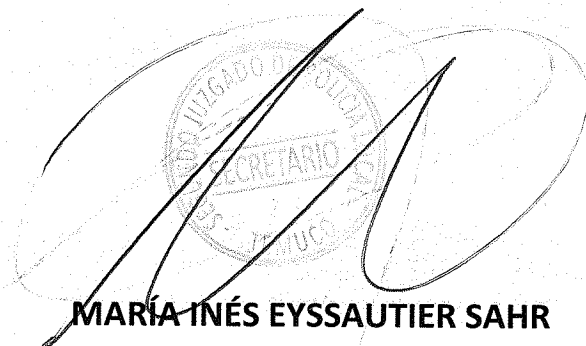
Temuco, veintiuno de Septiembre de dos mil diecisiete

Proveyendo el Otrosí del escrito de fojas 126: Como se pide ,
con citación



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

Temuco, 30 de enero de 2018.

A circular official stamp is partially visible, containing the text "JUZGADO DE PAZ", "SECRETARIO", and "TEMUCO". A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the stamp.

MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO