


Abogado que 2 le denunciante infracción de Sutarer, cara  
Del 70.890-Y.  
Fecha: 28-08-17 / Hora: 14:58 hrs. / 

Temuco, diecisiete de agosto de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Don Juan Antonio Campos Cifuentes, dibujante técnico, domiciliado en calle Valle Largo N°3258, de Temuco, interpone querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Híper Líder, representado por don Mauricio Andrés Soto Vergara, ambos con domicilio en avenida Barros Arana N°308, de Temuco, que funda en que el día lunes 5 de diciembre de 2016, pasadas las 17:30 horas accedió al Supermercado Híper Líder, ubicado en Barros Arana N°308, de Temuco, estacionando su vehículo en el subsuelo, ingresando para comprar pañales para su hija, los que no encontró, por lo que se retiró del local. Fue a su vehículo para ir a otra sucursal, ubicado en Rudecindo Ortega, a unas pocas cuadras. Al llegar al vehículo se percata que había desorden en el asiento del copiloto, a lo que no le dio mayor importancia, por lo que procede a retirarse en dirección a calle David Perry; al ver por el espejo interior de su vehículo se percató que habían varios papeles botados en el suelo y en los asientos traseros y que antes de descender en el supermercado se encontraban guardados en su mochila. En ese instante, vuelve al lugar donde había estacionado para revisar con más detalle, descendió del vehículo y comenzó a revisar, dándose cuenta que le habían robado pertenencias del interior del auto; revisó los vidrios, maleteros, y estaban normales. Comenzó a buscar un guardia, llamó a Carabineros, instante en que apareció una señora reclamando por lo mismo, ya que le habían abierto el auto pocos minutos antes o después que a él. En su búsqueda, encontró una persona de aseo, quien le dijo que no había guardia en el subsuelo, que sólo podía encontrar uno en la sala. Se dirigió a la sala y le informó a la srta guardia -su cara fue como "de nuevo esto"- quien lo acompañó al subsuelo, diciéndole textualmente en el trayecto que el guardia de turno de ese sector salió a colación, no hay nadie, está botado el subsuelo". Luego bajo personal del supermercado, quienes confirman el abandono del subsuelo. Cuando llegó Carabineros, revisan el vehículo y un cabo tomó una llave común de casa, abrió la puerta y le dijo que le habían reventado la chapa. Cuando el funcionario tomaba declaración, una persona del supermercado comenzó a poner en duda lo que él declaraba, específicamente a la nula presencia de guardias. En presencia de Carabineros pidió revisar las cámaras, a lo que se negaron. Carabineros se retiró, él subió a la sala de Servicio al Cliente, ingresó un reclamo, cuando estaba en eso se acerca la señora a la que también le habían abierto el auto y le manifestó que el guardia le había dicho que las cámaras estaban malas, situación que negó el personal que se encontraba a cargo del local. Hace presente que había una cámara domo con rotación de 360°.

Estima infringidos los artículos 3, letra d) y e), 12 y 23 de la ley 19.496, que reproduce y termina solicitando que se acoja la querrela y se condene a la querellada, al máximo de las multas que establece la ley, con costas.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**1º)** Que, don Juan Antonio Campos Fuentes interpuso querrela por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor Híper Líder, por cuanto el día 5 de diciembre de 2016, aproximadamente a las 17:30 horas, concurrió al local de la denunciada, ubicado en calle Barros Arana N°308, de esta ciudad, estacionando su vehículo en el subsuelo. Luego de constara que no había el producto requerido. Cuando se retiraba hacia David Perry, se percató que había varios papeles sueltos, que antes estaban en su mochila, por lo que volvió a l lugar donde había estacionado, constatando que había sido víctima de robo pertenencias, que individualiza en su escrito de rectificación de fojas 27. Estima que el sistema de seguridad del supermercado incumplió sus obligaciones, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3, letra d), 12 y 23 de la ley 19.496.

**2º)** Que, la denunciada no compareció a la audiencia de contestación, avenimiento y prueba decretada en la causa.

**3º)** Que, el querellante rindió prueba documental, acompañando al efecto, copia de la denuncia ante Carabineros (fojas 6 a 9); y copias de reclamos hecho por el actor y por otra cliente, por robo en estacionamiento, de fecha 05-12-2016 (fojas 10 y 11); copia de su reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor y de la respuesta dada por la querellada (fojas 13 a 19). Acompañó, además, copia de su finiquito de contrato de trabajo (fojas 20 y 21) y de copia de su cartola de la cuenta BCI Nova (fojas 22 y 23); comprobante de solicitud y bloqueo de cédula de identidad (fojas 46, 47 y 48); comprobante de solicitud de duplicado de licencia de conducir y pago del derecho respectivo (fojas 49 y 50) y cuatro fotografías de un automóvil y de su interior (fojas 51 y 52).

Rindió, además, prueba testimonial, declarando al efecto doña Yohana Pamela Gavilán Cofré, quien señala conocer de los hechos porque es la esposa del actor, quien el día 5 de diciembre de 2016 acudió al Supermercado Líder de Barros Arana, porque pasó a comprar pañales. Ese día la llamó, pasado las 18:30 horas, después de haber hecho sus declaraciones ante Carabineros, contándole que habían abierto el auto en el estacionamiento del supermercado y que le habían robado la mochila que contenía parte de la plata del finiquito, con lo que salió a pagar las cuentas y ahí le quedaba la plata para pagar otras cuentas, que era una suma de \$1.400.000.-, ya que el resto del finiquito lo

tenía en su cuenta. Aparte de eso, en la mochila tenía su billetera, con todos los documentos, más \$95.000.-, menos la tarjeta que fue lo que sacó al momento de ir a hacer las compras al supermercado. Le robaron la mochila completa, con toda la documentación, con el finiquito y los documentos con los que estaba tramitando el seguro de cesantía, más los comprobantes de pago de las cuentas canceladas ese día. Tenía un disco duro, con el cual trabajaba y además en el automóvil estaba su casaca marca Wados, larga, que tiene un valor de \$40.000.- más un cosmetiquero de un valor de \$15.000.-, con su contenido. Luego de eso regresó a la casa, muy destruido emocionalmente, se puso a llorar, ya que era el único dinero con el que contaban, ya que había sido finiquitado en noviembre de 2016. Le comentó que el supermercado no lo apoyó ni cooperó con esta situación, ya que le dijeron que abajo no había guardias, porque andaban en colación y que las cámaras no estaban funcionando.

Declaró también doña María Teresa Gavilán Cofré, quien señala conocer los hechos porque es cuñada del actor y su hermana le contó que él había ido a comprar pañales para el bebé y pasó al Supermercado Líder, de Barros Arana, y en el subterráneo le abrieron el auto y le robaron varias pertenencias, entre ellas una mochila que contenía dinero, como \$1.400.000.-, más su billetera con documentos y dinero efectivo, disco duro con el cual él trabajaba y cosas de sus hermana, que estaban en el auto. Después de esto ha visto a su cuñado muy afectado. Repreguntada señala que los hechos ocurrieron el 5 de diciembre de 2016, a las 17:30 horas, aproximadamente, que el personal del Líder asistió a su cuñado sólo de palabra, porque no habían cámaras ni guardias, que el dinero que estaba en la mochila provenía del finiquito de su empresa; que el actor hizo la denuncia ante Carabineros y que estos hechos lo afectaron, pues tenía trabajo que entregar y los días que estuvo haciendo trámites con el tema, perdió de trabajar.

Por último provocó la prueba de percepción de una grabación de audio, cuya acta rola a fojas 64, en la que se constata que la jefa de seguridad del Supermercado Líder se contacta con el denunciante, que reconoce que las cámaras no grabaron el ilícito, que no existe cámara para cada uno de los autos, sino sectorizado, que el examen de las grabaciones sólo puede hacerlas Carabineros por disposición de la Fiscalía y que en las cámaras no se ve el vehículo del denunciante.

4º) Que, con la prueba rendida en el proceso el actor ha acreditado que concurrió al día de los hechos al local de la denunciada, estacionando su vehículo en el subterráneo de dicho local. Lo anterior se acredita con la denuncia ante Carabineros, quienes concurrieron al lugar de los hechos.

Además, existe copia del Reclamo hecho por el actor el mismo día de los hechos denunciados, donde describe haber sido víctima del robo, constatándose que el mismo día existe un reclamo de otra consumidora, de nombre Roxana Magna, por un hecho similar, esto es robo en un automóvil, denunciando el mal funcionamiento de las cámaras.

**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 y que resulta evidente en este caso en que se ha producido el robo al automóvil del demandante - y en el mismo día y hora aproximada otro a otra consumidora- sin que las cámaras funcionaran, por lo que 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, utilizaba servicios que se ofrecen en el establecimiento querellado, 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 otrosí de su presentación de fojas 1 don Juan Antonio Campos Cifuentes, fundado en los mismos hechos de la querrela de lo principal, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra Supermercado Líder, solicitando el pago de la suma de \$1.600.000.- por daño

emergente; \$ 600.000.- por lucro cesante y \$1.000.000.- por daño moral, más intereses, reajustes y costas.

**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 el demandante es víctima del delito, que justifican 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 primer capítulo de la demanda, esto es del daño emergente, el actor lo justifica en el valor de las especies hurtadas, más el dinero que señala haber portado tanto en la mochila como en su billetera. Al respecto, si bien el actor ha rendido prueba documental acompañando un finiquito del día 2 de diciembre, por el cual recibe una cantidad de \$8.430.881.- y el movimiento de su cuenta corriente, en que aparece con esa misma fecha un depósito por \$6.000.000.- no ha probado que el dinero que señala se encontraba efectivamente en el interior del automóvil, lo haya estado realmente, pues como tal daño debe ser cierto, requiere de la prueba necesaria para que el juez adquiera convicción de su existencia y no llegue a conclusión en tal sentido, a través de presunciones, lo que puede traducirse en arbitrariedades, ya que quedaría sujeta a los meros dichos del actor. Sin la certeza del daño, es imposible para el juez decretar su existencia y su regulación. Si bien la cónyuge, testigo, señala que andaba con el dinero, no puede acreditar que lo tenía al momento de ingresar al estacionamiento y la otra testigo es de oídas. Tampoco el hecho de que no haya depositado todo el dinero del finiquito asegura que parte de ese dinero no depositado lo mantuviera en su poder al momento de ocurrido el hecho denunciado, pues ese dinero lo recibió el día 2 de Noviembre y el hecho ocurrió el día 5, es decir 3 días después, en horas de la tarde. Con ello el actor no debe entender que hay un cuestionamiento en su verdad, sino que se trata de una cuestión procesal que el sentenciador no puede soslayar, cual es la exigencia de prueba del daño.

**9º)** Que, en cuanto al lucro cesante demandado, no se ha rendido ningún tipo de prueba que acredite la existencia y extensión de este perjuicio, razón por la cual no podrá accederse a 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. Si bien tampoco se ha rendido prueba especial, resulta acreditado que el denunciante resultó afectado por un hecho que ocurrió en el estacionamiento del supermercado, pues su vehículo fue violentado en su cerradura, con pérdida, a lo menos de su documentación personal, 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, 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 cualquier 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, en que se señala que ha perdido una cantidad importante de dinero, cuya recuperación no es posible por falta de prueba, que son secuelas del mismo, considerando que lo que la ley señala al establecer el derecho a la reparación en el artículo 3º letra e) es que ella sea adecuada, es que se regulará prudencialmente este daño en la suma de \$1.000.000.-

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 Nº 19.496 **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge la querrela interpuesta por **Juan Antonio Campos Cifuentes** en contra de **Híper Líder**, representado por don Mauricio Andrés Soto Vergara, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de cinco unidades tributarias mensuales; **2º)** Que, se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por don **Juan Antonio Campos Cifuentes** en contra de **Híper Líder**, representado por don Mauricio Andrés Soto Vergara, proveedor que deberá cancelar la cantidad de \$1.000.000.- por concepto de daño moral, la 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°70.890-Y**. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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

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

Temuco, 17 de agosto de 2017.



**MARIA INÉS EYSSAUTIER SAHR**  
**SECRETARIA ABOGADO**



Stamp: ABOGADO REPUBLICA LOCAL SECRETARIO TEMUCO