

Aratapu

**TERCER JUZG  
MAIPU**

**PROCESO ROL N° 7298-2014**

**MAIPÚ**, veintidós de diciembre de dos mil catorce.

**VISTOS:** Que de fojas 1 y 2, consta parte policial N° 715 de la 52ª Comisaría de Carabineros Rinconada de Maipú, denuncia que da cuenta de infracción a la Ley de Protección de los Derechos de Los Consumidores Ley N° 19.496, hecho ocurrido con fecha 28 de julio de 2014 e ingresada al Tribunal con fecha 20 de junio de 2014, en que las partes son:

**RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, 43 años de edad, casado, Contador, domiciliado en Pasaje Nahuelbuta N° 142, Conjunto Residencial Vitacura, comuna de Maipú. Propietario del vehículo **PPU BYSJ-30**.

**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, domiciliada en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura. Representada judicialmente por **Christian Fox Igualt**, abogado, a fojas 13 a 15, y por Patricio Brown Olivares, a fojas 17, domiciliados en Avenida Nueva Tajamar N° 555, oficina 201, comuna de las Condes.

1.-Que a fojas 1 y 2, consta parte policial N° 715 de la 52ª Comisaría de Carabineros Rinconada de Maipú, denuncia que señala según versión de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2: "...el día de hoy a las 20:30 horas aproximadamente, en circunstancia que dejé estacionado mi vehículo Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige, año 2009, en el estacionamiento del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, con la finalidad de realizar compras al interior del recinto, una vez desarrollada esta acción, regresé al estacionamiento y al acercarme a mi vehículo me percaté que éste mantenía varios daños en la parte posterior, donde otro vehículo, del que desconozco todo tipo de antecedentes, lo había chocado al momento de estacionarse o retirarse del lugar; acto seguido y en consecuencia de lo anterior, concurrí a la atención de público para efectuar el procedimiento interino del Supermercado Lider, para que sí respondan por los daños, luego de esto me entrevisté con Gerardo Jonathan Sandoval Muñoz, cédula de identidad N° 17.172.447-3, respecto a si podía suministrarme información para la indagación del choque, quien me respondía que en el lapso que ocurrió el hecho no se encontraba ningún guardia

*[Handwritten signature]*



52  
Anexo

de seguridad en el estacionamiento y que la cámara de seguridad no se encuentra enfocada al sector donde se produjo el choque”.

**Daños:** Parachoques trasero quebrado, foco trasero costado izquierdo fracturado, puerta maletero abollado en el lado izquierdo.

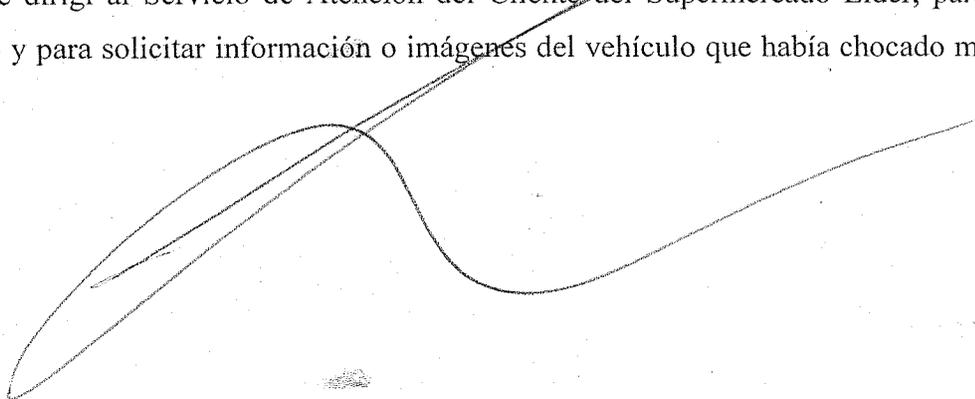
2.- Que a fojas 5, consta copia simple de boleta electrónica de compra N° 000687339602, de fecha 28 de julio de 2014, a las 21:26 horas, emitida por la caja 010, del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, por un valor de \$30.903.

3.- Que a fojas 6 y 7, consta certificado antecedentes conductor de la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, con antecedentes infraccionales.

4.- Que a fojas 8 y 9, consta certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el R.V.M. del vehículo PPU BYSJ-30, inscrito a nombre de la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, domiciliado en Pasaje Nahuelbuta N° 142, Conjunto Residencial Vitacura, comuna de Maipú.

5.- Que a fojas 10, consta copia de oficio N° 730-2014 de este Tribunal, dirigido a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, a través del Administrador de la sucursal de Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú; comunicación mediante la cual se solicita: A) Copia de video de cámaras de seguridad de los estacionamiento del día 28 de julio de 2014, entre las 20:40 y 21:30 horas; B) Copia de libro o acta de reclamos y/o novedades del día 28 de julio de 2014; C) Informe de diligencia respecto de los daños ocasionados al vehículo PPU BYSJ-30; Y D) Procedimiento o protocolo utilizado en caso de daños a vehículo en sus estacionamientos.

6.- Que a fojas 11 y 12 consta declaración indagatoria de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, quien ratifica denuncia particular y agrega: “Vengo en ratificar el parte policial de fojas 1 y 2...el día 28 de julio de 2014, a las 20:30 horas, dejé mi vehículo marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, **PPU BYSJ-30**, de mi propiedad, en los estacionamientos del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú. Una vez que terminé de realizar las compras, a las 21:30 horas aproximadamente, regresé al estacionamiento y al llegar a mi auto y abrir el maletero, puede observar que mi vehículo había sido chocado en su parte trasera, por un vehículo del cual desconozco mayores antecedentes. Producto del choque mi vehículo resultó con daños en el parachoques traseros, el cual se quebró, foco trasero izquierdo quebrado y diversas abolladuras. Al observar esto, me dirigí al Servicio de Atención del Cliente del Supermercado Lider, para informar lo sucedido y para solicitar información o imágenes del vehículo que había chocado mi



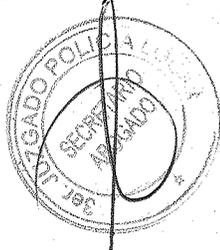
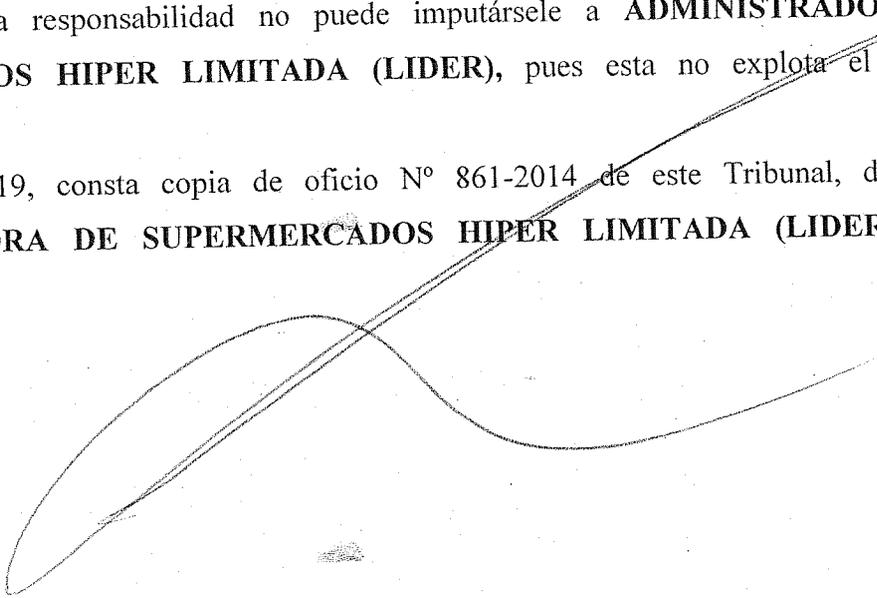
Acuña, los

automóvil. Fueron a revisar las imágenes de los videos de seguridad y a los 30 minutos el Jefe de Seguridad del Supermercado Gerardo Jonathan Sandoval me informó que justo en ese momento las cámaras no estaban enfocando al lugar en el cual se encuentra mi vehículo, además me señaló que justo en ese momento no se encontraba el guardia en la caseta de seguridad que está ubicada en los estacionamientos de este Supermercado. Luego de esto, me informaron que habían llamado a Carabineros y que debía esperar. Sólo a las 00:15 horas llegó Carabineros, quienes tomaron el procedimiento. Durante todo ese lapso de tiempo que estuve esperando la encargada del local no me dio ningún tipo de información. Incluso hable varias veces con el encargado de seguridad para efectos que agilizaran el procedimiento, pero no hicieron nada. De hecho hubo diversas descoordinaciones, ya que un a patrulla de Carabineros llegó a las 22:15 horas, pero ningún guardia les señaló que los estábamos esperando, por ello se retiraron del lugar. Yo hice un constancia en el libro de novedades de dicho Supermercado. Durante todo el tiempo que ha transcurrido, nunca se han comunicado conmigo. Mi vehículo sólo cuenta con seguro obligatorio. Acompaño boleta de compras efectuada en Supermercado Lider, el día 28 de julio de 2014”.

7.- Que a fojas 13 a 15 vta., consta copia simple de escritura pública de poder conferido por **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, al Abogado **Christian Fox Igualt**.

8.- Que a fojas 16 y 17, consta declaración indagatoria rendida en autos por **Christian Fox Igualt**, en representación judicial de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, quien señala, en lo pertinente: “...a esta parte no consta que **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, haya estacionado su automóvil en dependencia de mi representada, ni menos que el vehículo haya sido chocado por terceros en dicho lugar y , en caso de haber ocurrido tal hecho – cuestión que el denunciante deberá acreditar – negamos que mi representada haya tenido algún grado de responsabilidad en el mismo, ni que haya cometido alguna infracción o falta, ni incumplido con un pretendido deber de cuidado. A mayor abundamiento, los antecedentes expuestos de contrario indican que la materia de autos comprende las normas del tránsito y no las que se alegan en estos autos, pues los hechos denunciados dan cuenta de una imprudencia cometida por un tercero al conducir su vehículo motorizado, a saber, daños por choque. En último término, alegamos que cualquier hipotética responsabilidad no puede imputársele a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, pues esta no explota el giro de estacionamientos”.

9.- Que a fojas 19, consta copia de oficio N° 861-2014 de este Tribunal, dirigido a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT.

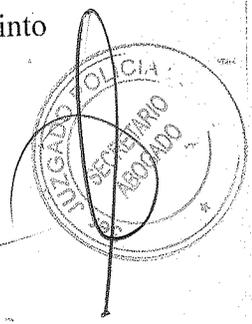
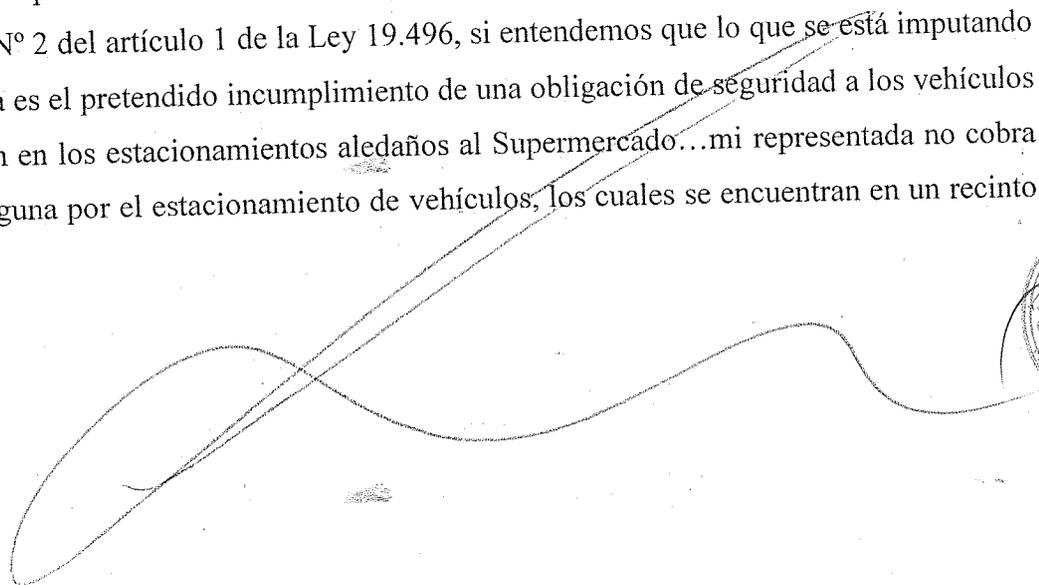


Cruz, Rodrigo

76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, a través del Administrador de la sucursal de Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú; comunicación mediante la cual se reitera solicitud de: A) Copia de video de cámaras de seguridad de los estacionamiento del día 28 de julio de 2014, entre las 20:40 y 21:30 horas; B) Copia de libro o acta de reclamos y/o novedades del día 28 de julio de 2014; C) Informe de diligencia respecto de los daños ocasionados al vehículo PPPU BYSJ-30; Y D) Procedimiento o protocolo utilizado en caso de daños a vehículo en sus estacionamientos.

10.- Que a fojas 25, consta contestación de denuncia por escrito, presentado por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, a través del Administrador de su apoderado Patricio Brown Olivares, quien señala, en lo pertinente: "...no consta a mi parte que el vehículo que se señala en la denuncia haya ingresado a las dependencias de mi representada el día que se indica de contrario...ni tampoco que éste fue chocado por un tercero...de haber ocurrido los hechos como se describen, mi representada carecería de toda responsabilidad en ellos, por tratarse de hechos que le serían ajenos, propios de la legislación del tránsito...la contraparte invoca pretendidas infracciones a la Ley 19.496, pues mi representado no ha vulnerado precepto alguno de la citada Ley...el establecimiento de mi representada es un recinto abierto al público, por lo cual no sólo transitan personas y vehículos de clientes del supermercado, sino también proveedores y público en general y, si bien mi representada cuenta con guardias y video cámaras, estos están destinados a labores de prevención de riesgos, orientación, orden y supervisión, resultando imposible mantener un control absoluto del recinto. Así las cosas, es imperioso tener presente que la obligación de seguridad que manda la Ley 19.496, es una obligación de medio mas no de resultado; luego, mi representada ha proveído claramente de medios necesarios para que sus clientes puedan concurrir a sus dependencias a fin de adquirir productos al por menor, cumpliendo - entonces - lo prescrito por el legislador...pero en cualquier caso, para efectos de esta denuncia alegamos que la demandante no tiene la calidad de consumidor o usuario en los términos del número 1 del artículo 1 de la Ley 19.496...los hechos descritos son materia de una legislación totalmente diversa...careciendo de toda relación de causalidad un supuesto choque provocado por un tercero ajeno a mi representada y la Ley Del Consumidor.

Por su parte...mi representada no tiene calidad de proveedor del servicio de estacionamiento, en los términos del N° 2 del artículo 1 de la Ley 19.496, si entendemos que lo que se está imputando a mi representada es el pretendido incumplimiento de una obligación de seguridad a los vehículos que se estacionen en los estacionamientos aledaños al Supermercado...mi representada no cobra precio o tarifa alguna por el estacionamiento de vehículos, los cuales se encuentran en un recinto



35  
Amat, cuco

de libre acceso al público. Por esta razón, mi representada carece a su vez de la calidad de proveedor de servicios de estacionamiento, por ende, sin tener la obligación de custodiar los mismos. Así las cosas, de contrario se ha pretendido emplazar a mi representada invocando la normativa que no resulta aplicable en la especie”.

11.- Que a fojas 31, consta copia simple de libro de novedades del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, en el que consta constancia realizada por la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, respecto de los hechos denunciados en parte policial de fojas 1 y 2.

12.- Que a fojas 32, consta declaración indagatoria de **ALEXIS JONATHAN SANDOVAL MUÑOZ**, cédula de identidad N° 17.172.447-3, en calidad de Jefe de Seguridad de Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, quien señala: “...El Jefe de Seguridad de Supermercado Lider ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, es Pedro Moreno, pero como el día de los hechos él no se encontraba, yo asumí esa función, ya que soy guardia de seguridad.

Que a fines del mes de julio a las 21:00 horas aproximadamente, uno de los clientes se me acercó (yo estaba en el interior del local) y me señaló que su vehículo había sido chocado en los estacionamientos del Supermercado. Luego de esto, yo lo llevé a Servicio al Cliente, para que le tomaran los datos y llamaran a Carabineros. Yo salí a los estacionamientos y pude verificar que el vehículo del denunciante había sido chocado en la parte trasera, quebrándole un foco trasero izquierdo y le abollaron el portamaletas. Como sólo existen cámaras en la entrada y salida del Supermercado, no quedó registrado el choque, ya que el vehículo estaba estacionado al medio. No había ningún guardia al momento del choque. Yo le saqué fotos al vehículo que había sido chocado. Posteriormente llegó Carabineros, quienes tomaron la declaración del denunciante. Carabineros se demoró mucho en llegar. El denunciante hizo una constancia en el libro de novedades, la cual acompañó en este acto. Lamentablemente, no tenemos ningún antecedente de quien chocó al vehículo del denunciante. El protocolo que existe en estos casos, es dejar constancia en el libro de novedades que está en el Servicio al Cliente, luego se llama a Carabineros y posteriormente se informa a los abogados de Alto”.

13.- Que a fojas 35 a 38, consta resolución del Tribunal que rechaza excepción de incompetencia absoluta por falta de legitimación pasiva opuesta por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, a través del Administrador de su apoderado.

14.- Que a fojas 47 a 50, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO**



56  
Anubas

PASTÉN, cédula de identidad N° 11.844.623-2, y de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada en audiencia por Patricio Brown Olivares. **Llamadas las partes a conciliación**, ésta no se produce por controvertir los hechos las partes; y dado que **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada en audiencia por Patricio Brown Olivares, señala que no existe posibilidad de llegar a acuerdo.

La parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, ratifica su denuncia y declaración indagatoria rendida ante este Tribunal.

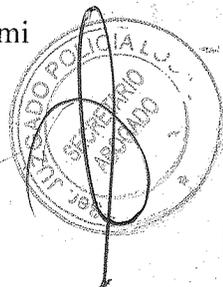
La parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, representada en audiencia por Patricio Brown Olivares, contesta denuncia de acuerdo a escrito de fojas 25 a 29, acompañado con fecha dos de octubre de 2014, señalando que no existe relación de causalidad, entre los hechos relatados por el denunciante y la pretendida responsabilidad de mi representada, solicitando se tenga por parte integrante del presente comparendo.

**PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, acompaña bajo apercibimiento del artículo 346 n° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:

- 1.- Ratifica copia simple de boleta electrónica de compra N° 000687339602, de fecha 28 de julio de 2014, a las 21:26 horas, emitida por la caja 010, del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, por un valor de \$30.903. de fojas 5.
- 2.- Cotización de fecha 29 de julio de 2014, por un valor de \$379.030 con I.V.A., emitido por Repuestos Express.cl., a nombre de Rodrigo Hidalgo Pasten, de fojas 39 de autos.
- 3.- Presupuesto N° 6793, emitido por Mitsubishi Gracia, de fecha 14 de octubre de 2014, por un valor de \$761.042 con I.V.A., a nombre de Rodrigo Hidalgo Pasten, de fojas 40 de autos.
- 4.- Original de boleta electrónica de compra N° 000687339602, de fecha 28 de julio de 2014, a las 21:26 horas, emitida por la caja 010, del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, por un valor de \$30.903; de fojas 41 de autos.
- 5.- Set de 03 fotografías legalizadas y a color, que dan cuenta de estado del vehículo Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, al día 29 de julio de 2014; de fojas 43 a 45 de autos.

La parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, a través de su apoderado, observa documentos de fojas 39 y 40 de autos, argumentando: “que dan cuenta de eventuales daños tasados pecuniariamente, lo que no es materia de autos”.

La parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada en audiencia por Patricio Brown Olivares, **SEÑALA:** “Que mi



51  
Cruz Matta

representada no cuenta, a la fecha, con las video grabaciones requeridas por este Tribunal, atendido que dichas pistas son borradas de manera mensual y sucesiva, por mi mandante, puesto que las cámaras se encuentran operativas 24 horas al día, los 7 días de la semana. Desconozco si existe algún protocolo escrito en caso de daños de vehículos en los estacionamientos. Sin embargo, la declaración del guardia de seguridad, señala que se siguió el protocolo que existe en estos casos. El guardia de seguridad señala que se realizó la diligencia de llamar a Carabineros. Las medidas de seguridad de mi representada son para todo el establecimiento, no específicamente para los estacionamientos. Existen cámaras de vigilancia y guardias que realizan rondas”.

15.- Que a fojas 50, consta resolución que decreta pasen los autos para fallo.

**Y CONSIDERANDO:**

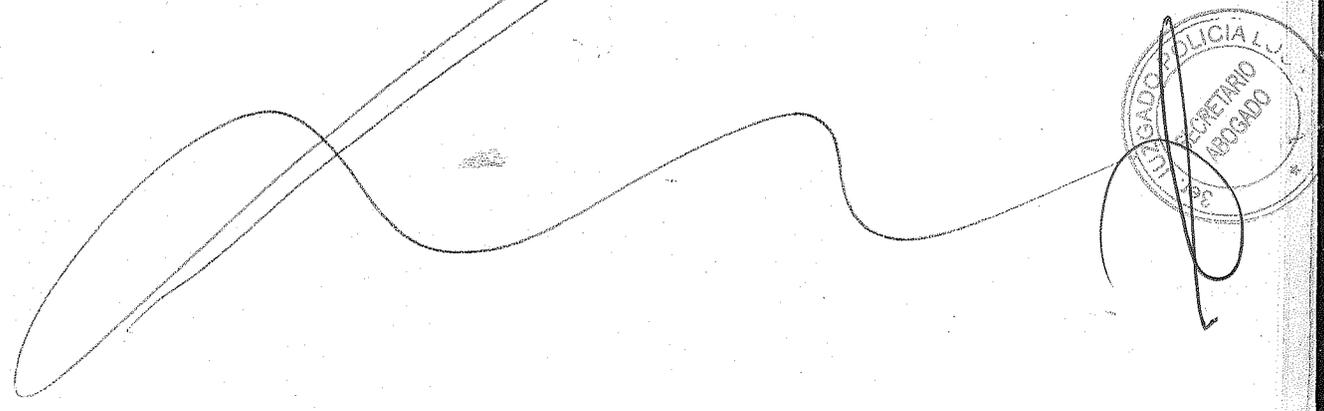
**A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL**

**PRIMERO:** Que la relación consumidor-proveedor entre las partes de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, y de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, consta a fojas 5 y 41 de autos, por lo que se establece.

**SEGUNDO:** Que los hechos controvertidos consisten en determinar:

**1º HECHO CONTROVERTIDO:** Si efectivamente vehículo Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, de propiedad de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, fue estacionada en las dependencias de la **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, ubicadas en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, con fecha 28 de julio de 2014, por la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, quien al regresar se percata que su vehículo presenta daños, procediendo a dar cuenta de los hechos y a realizar la respectiva denuncia ante la 52ª Comisaría Rinconada de Maipú.

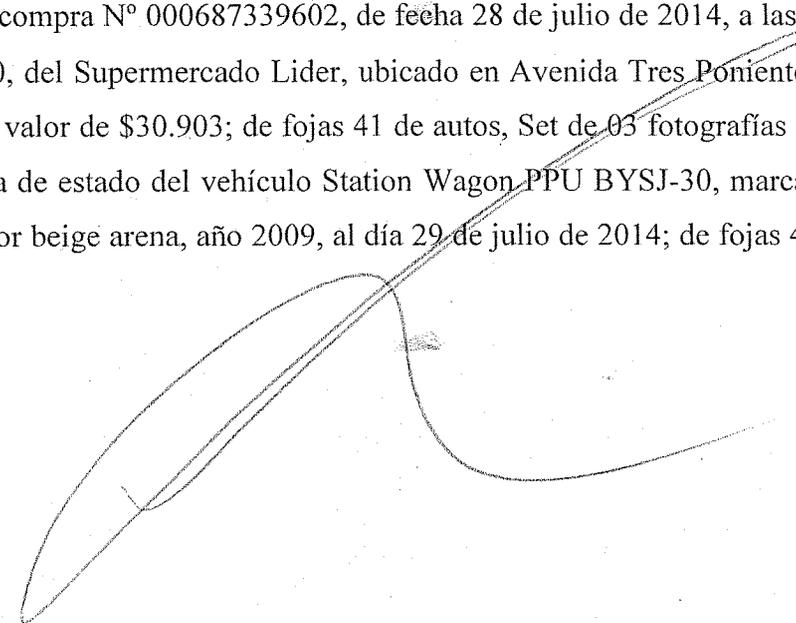
**2º HECHO CONTROVERTIDO:** Si la relación proveedor consumidor que establece el artículo 1 de la Ley 19.496, existente entre las partes de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, y de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, abarca como servicio inherente a los que provee esta empresa a sus consumidores finales de bienes y servicios, la prestación de estacionamiento.


50  
Cruz, Matta

3º **HECHO CONTROVERTIDO:** Si la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, resguarda el derecho a la seguridad, al momento de efectuarse el consumo de bienes y servicios por la parte denunciante **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2.

**TERCERO:** Que atendido el mérito de autos, parte policial N° 715 de la 52ª Comisaría de Carabineros Rinconada de Maipú de fojas 1 y 2, copia simple de boleta electrónica de compra N° 000687339602, de fecha 28 de julio de 2014, a las 21:26 horas, emitida por la caja 010, del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, por un valor de \$30.903 de fojas 5, certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el R.V.M. del vehículo PPU BYSJ-30, inscrito a nombre de la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, domiciliado en Pasaje Nahuelbuta N° 142, Conjunto Residencial Vitacura, comuna de Maipú de fojas 8 y 9, declaración indagatoria de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, de fojas 11 y 12, declaración indagatoria rendida en autos por **Christian Fox Igualt**, en representación judicial de la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, de fojas 16 y 17, contestación de denuncia por escrito, presentado por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, a través del Administrador de su apoderado Patricio Brown Olivares, de fojas 25, copia simple de libro de novedades del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, en el que consta constancia realizada por la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, respecto de los hechos denunciados en parte policial de fojas 1 y 2 de fojas 31, declaración indagatoria de Alexis Jonathan Sandoval Muñoz, cédula de identidad N° 17.172.447-3, en calidad de Jefe de Seguridad de Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, de fojas 32, Cotización de fecha 29 de julio de 2014, por un valor de \$379.030 con I.V.A., emitido por Repuestos Express.cl., a nombre de Rodrigo Hidalgo Pasten, de fojas 39 de autos, Presupuesto N° 6793, emitido por Mitsubishi Gracia, de fecha 14 de octubre de 2014, por un valor de \$761.042 con I.V.A., a nombre de Rodrigo Hidalgo Pasten, de fojas 40 de autos, Original de boleta electrónica de compra N° 000687339602, de fecha 28 de julio de 2014, a las 21:26 horas, emitida por la caja 010, del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, por un valor de \$30.903; de fojas 41 de autos, Set de 03 fotografías legalizadas y a color, que dan cuenta de estado del vehículo Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, al día 29 de julio de 2014; de fojas 43 a 45 de autos. Que

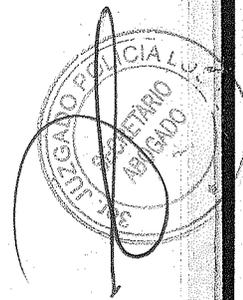
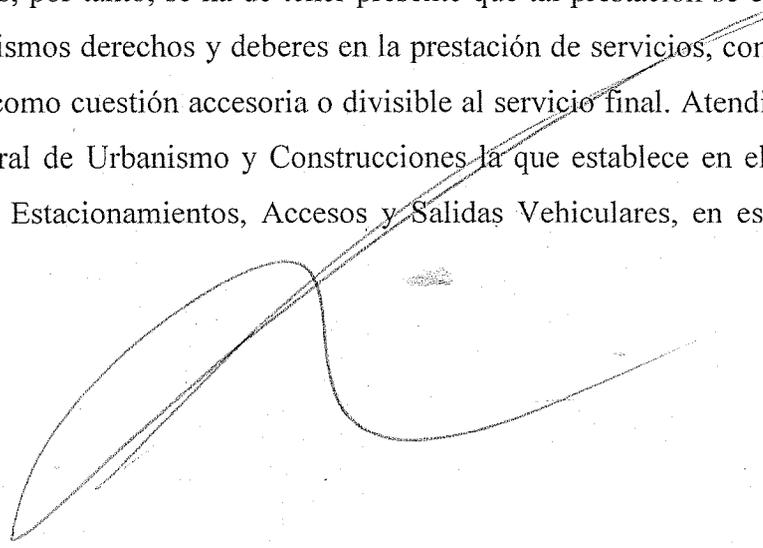


los hechos denunciados consisten en infracción a la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estése a lo que se resolverá:

1.- **QUE RESPECTO DEL PRIMER HECHO CONTROVERTIDO**, efectivamente el vehículo Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, de propiedad de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, fue estacionado en las dependencias de la **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, ubicadas en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, con fecha 28 de julio de 2014, por la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, quien al regresar se percató que su vehículo presenta daños, procediendo a dar cuenta de los hechos y a realizar la respectiva denuncia ante la 52ª Comisaría Rinconada de Maipú. Según consta en parte policial N° 715 de la 52ª Comisaría de Carabineros Rinconada de Maipú, de fojas 1 y 2, en copia simple de libro de novedades del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, en el que consta constancia realizada por la parte de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, respecto de los hechos denunciados en parte policial de fojas 1 y 2 de fojas 31, y en declaración indagatoria de Alexis Jonathan Sandoval Muñoz, cédula de identidad N° 17.172.447-3, en calidad de Jefe de Seguridad de Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, de fojas 32.

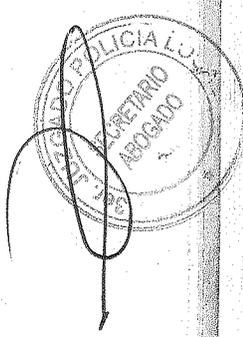
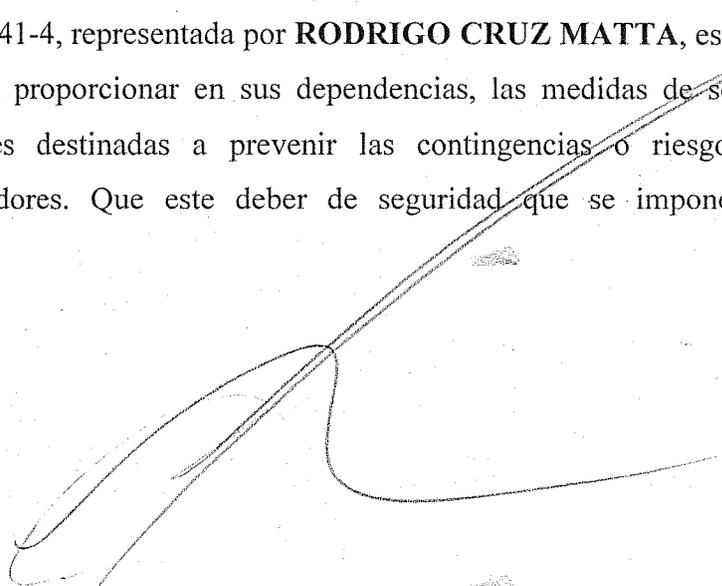
2.- **QUE RESPECTO DEL SEGUNDO HECHO CONTROVERTIDO**, Si la relación proveedor consumidor que establece el artículo 1 de la Ley 19.496, existente entre las partes de **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2, y de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, abarca como servicio inherente a los que provee esta empresa a sus consumidores finales de bienes y servicios, la prestación de estacionamiento.

Que el servicio de estacionamiento otorgado por la empresa denunciada se encuentra ubicado al interior del recinto de su propiedad, sin que constituya un servicio adicional, sino que, una prestación obligatoria sin la cual no le es posible 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



60  
Sesenta

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 (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, 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 autorizado la parte denunciada y demandada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, para 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 (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, de un servicio de estacionamiento, esto sólo trasunta en una inaccesibilidad al servicio final, que es la venta de bienes y servicios, con el consecuente perjuicio para el proveedor, quien en este caso, es precisamente de la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**. Que el hecho de ser 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 (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, atribuir a los consumidores una obligación que por Ley les competente para la prestación de bienes y servicios atinentes a su giro. Por tanto y siendo el servicio de estacionamiento parte inherente al servicio prestado por de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, 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

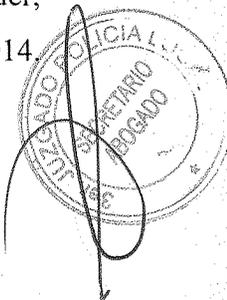
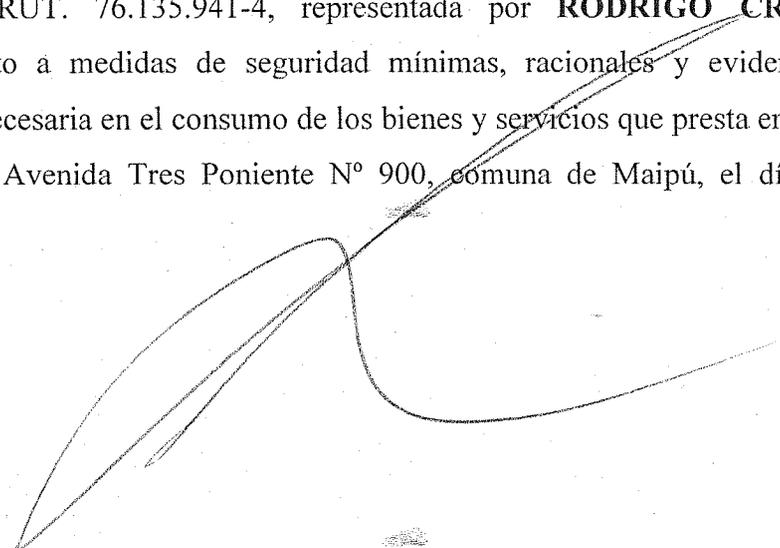


Seguimos

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 denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, resguarda el derecho a la seguridad, al momento de efectuarse el consumo de bienes y servicios por la parte denunciante **RODRIGO ARTURO HIDALGO PASTÉN**, cédula de identidad N° 11.844.623-2.

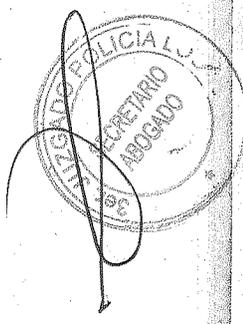
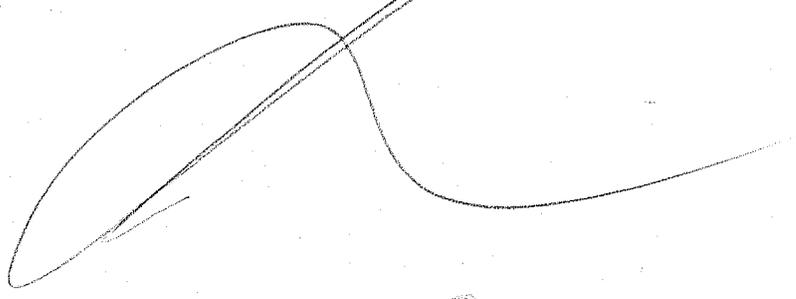
Que el Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, sólo contaba con cámaras en su entrada y salida, por lo que éstas no registraron la ocurrencia de los hechos denunciados; y que al tiempo de verificarse los hechos denunciados, este Supermercado no contaba ningún guardia de seguridad en los estacionamientos; limitándose la parte denunciada, como protocolo de seguridad, a facilitar un libro de novedades a la parte denunciante para que deje constancia de los hechos, y a llamar a Carabineros; según consta en declaración indagatoria rendida en autos por **ALEXIS JONATHAN SANDOVAL MUÑOZ**, cédula de identidad N° 17.172.447-3, en calidad de Jefe de Seguridad de Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, quien a fojas 32, señala: "...Yo salí a los estacionamientos y pude verificar que el vehículo del denunciante había sido chocado en la parte trasera, quebrándole un foco trasero izquierdo y le abollaron el portamaletas. Como sólo existen cámaras en la entrada y salida del Supermercado, no quedó registrado el choque, ya que el vehículo estaba estacionado al medio. No había ningún guardia al momento del choque. Yo le saqué fotos al vehículo que había sido chocado. Posteriormente llegó Carabineros, quienes tomaron la declaración del denunciante. Carabineros se demoró mucho en llegar. El denunciante hizo una constancia en el libro de novedades, la cual acompañó en este acto. Lamentablemente, no tenemos ningún antecedente de quien chocó al vehículo del denunciante. El protocolo que existe en estos casos, es dejar constancia en el libro de novedades que está en el Servicio al Cliente, luego se llama a Carabineros y posteriormente se informa a los abogados de Alto". Medio probatorio que permite determinar que la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, no da cumplimiento a medidas de seguridad mínimas, racionales y evidentes para resguardar la seguridad necesaria en el consumo de los bienes y servicios que presta en el Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú, el día 28 de julio de 2014.



SECRETARÍA 62  
DOS

Obligación de seguridad, que pesa sobre la parte denunciada, que no se agota con la presunta instalación de los mismos, sino que estos deben necesariamente, estar acordes a la función para la cual fueron instaladas, 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 (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, responsabilidad por hechos constitutivos de presunto accidente de tránsito; lo que se controvierte entonces es la falta de cuidado o negligencia en el sentido de que las 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 presunto accidente de tránsito en si mismo lo que esta 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 los daños al vehículo Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, mientras la parte denunciante efectúa compras de bienes y servicios, pues es de competencia de este Tribunal, el determinar si al momento de producirse los perjuicios al automóvil, la parte denunciada, adopta alguna y/o todas las medidas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores; y finalmente, si tras producirse efectivamente los daños al vehículo PPU BYSJ-30, se activaron por la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, las necesarias medidas de resguardo y diligencias necesarias.

Con todo y atendido, que las presuntas medidas de seguridad adoptadas por la parte denunciada y demandada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada por **RODRIGO CRUZ MATTA**, resultan del todo nulas e ineficaces, para prevenir hechos de la naturaleza de los conocidos en autos, en las dependencias de su establecimiento comercial, según consta en declaración indagatoria rendida



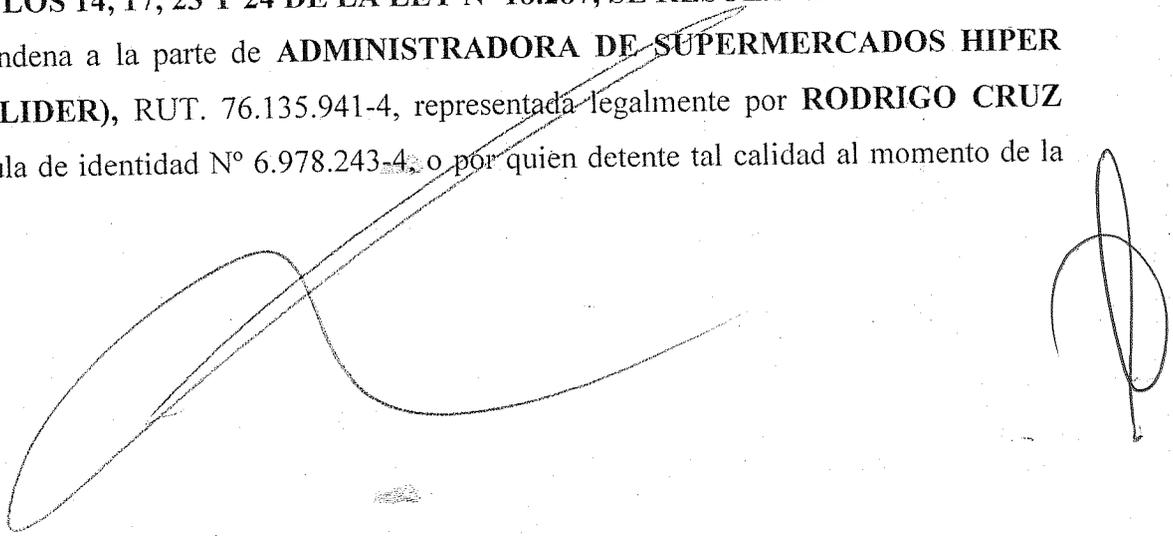
Según tres

en autos por **ALEXIS JONATHAN SANDOVAL MUÑOZ**, cédula de identidad N° 17.172.447-3, en calidad de Jefe de Seguridad de Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, a fojas 32; en copia simple de libro de novedades del Supermercado Lider, ubicado en Avenida Tres Poniente N° 900, comuna de Maipú de fojas 31, y en Set de 03 fotografías legalizadas y a color, que dan cuenta de estado del vehículo Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, al día 29 de julio de 2014; de fojas 43 a 45 de autos. Por lo que habiendo sido establecido en autos 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; sin que la parte denunciada repare el mal causado al tiempo de la dictación de esta Sentencia; y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, esta Sentenciadora determina la responsabilidad infraccional de la parte denunciada de: La parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, 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, con la obligación de mantener a la parte denunciante segura en el consumo de bienes y servicios, infringiendo con ello lo prescrito en el artículo 3° letra d) y e), 23 y 43 de la ley 19.496, esto es, no cumplir con la obligación del proveedor de suministrar la debida seguridad en el consumo de bienes o servicios actuando con negligencia en la prestación de un servicio, causando con ello menoscabo al consumidor y perjuicio respecto del propietario del vehículo placa patente Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, atendido que el vehículo fue dañado en los estacionamientos de propiedad de la parte denunciada, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

**CUARTO:** No ha lugar a la objeción y observación de documentos de fojas 39 y 40 de autos, realizada por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, a través de su apoderado, por no expresar causa legal en la que funda su impugnación, sin dar prueba de la misma, y por tratarse de instrumentos que dan cuenta de los daños verificados en el vehículo PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, otra razón más para desechar la objeción intentada.

**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:**

1) Que se condena a la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula de identidad N° 6.978.243-4, o por quien detente tal calidad al momento de la



Se Suby auto 64

Notificación de la sentencia, al pago de una multa de **20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales)** por infringir lo prescrito en el artículo 3° letra d), e), 23 y 43 de la ley 19.496, sancionado en el artículo 24 del citado cuerpo legal, quien no cumple al momento de la prestación de bienes y servicios, con la obligación de mantener a la parte denunciante segura en el consumo de bienes y servicios, esto es, incumplir la obligación del proveedor de suministrar la debida seguridad en el consumo de bienes o servicios actuando con negligencia en la prestación de un servicio, causando con ello menoscabo al consumidor y perjuicio respectos del propietario del vehículo placa patente Station Wagon PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, atendido que el vehículo fue dañado en los estacionamientos de propiedad de la parte denunciada. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado 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.

2) No ha lugar a la objeción y observación de documentos de fojas 39 y 40 de autos, realizada por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (LIDER)**, RUT. 76.135.941-4, a través de su apoderado, por no expresar causa legal en la que funda su impugnación, sin dar prueba de la misma, y por tratarse de instrumentos que dan cuenta de los daños verificados en el vehículo PPU BYSJ-30, marca Mitsubishi, modelo Outlander, color beige arena, año 2009, otra razón más para desechar la objeción intentada.

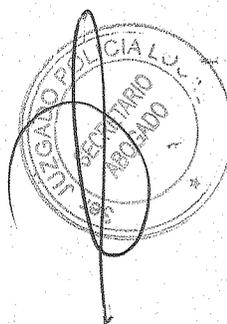
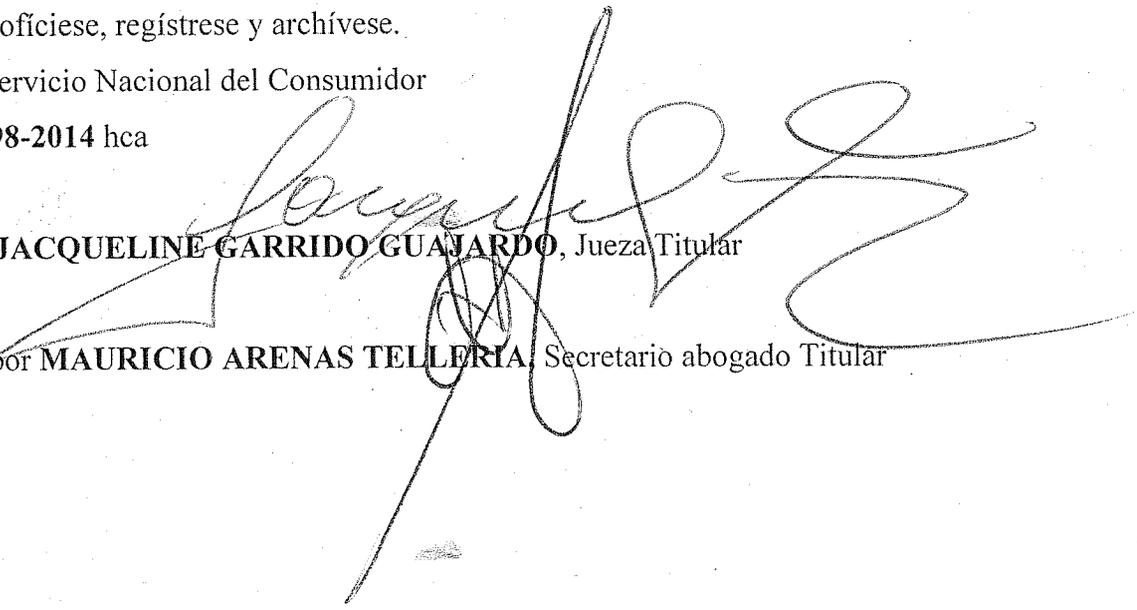
Notifíquese, ofíciase, regístrese y archívese.

Ofíciase al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 7298-2014 hca

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Jueza Titular

Autorizado por **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario abogado Titular



Santiago, ocho de junio de dos mil quince.

**Vistos:**

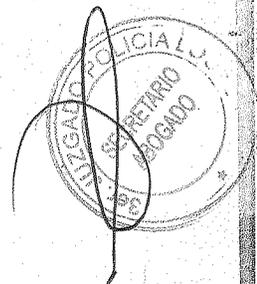
Se reproduce la sentencia de primera instancia, con excepción del pasaje que se lee al final del primer párrafo del motivo Tercero y que comienza con las expresiones “Que los hechos denunciados...” hasta su término, y de los puntos 2.- y 3.- del mismo fundamento, que se eliminan.

**Y se tiene en su lugar presente:**

**Primero:** Que de la valoración conforme a las reglas de la sana crítica de la prueba rendida durante la substanciación del proceso, al tenor de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, en relación a lo prescrito en el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es posible tener por acreditado que aproximadamente a las 20:30 del 28 de julio de 2014, Rodrigo Arturo Hidalgo Pastén dejó estacionado su vehículo marca Mitsubishi, modelo Outlander, patente BYSJ 30, en los estacionamientos del supermercado Líder ubicado en Avenida Tres Poniente N° 0900 de la comuna de Maipú, con la finalidad de efectuar compras al interior de ese recinto y al regresar momentos más tarde se percató que el automóvil presentaba diversos daños en la parte posterior debido al impacto producido por otro vehículo.

**Segundo:** Que el inciso primero del artículo 23 de la citada Ley N° 19.496 prescribe que comete infracción a las disposiciones de este cuerpo normativo el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, *actuando con negligencia*, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Como se destaca de la transcripción de esta última norma, el sistema de responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios



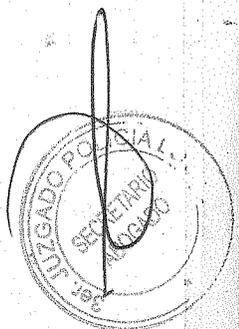


por la causación de daños a los consumidores ha sido construido por el legislador sobre la base de un estándar mínimo de atribución de culpa o negligencia. De este modo, sólo en el evento de poder imputarse al menos culpa a la denunciada en la ejecución del acto o en la ocurrencia de la omisión que se le asigna será posible hacer efectiva su responsabilidad tanto contravencional como civil.

Ahora bien, resulta evidente que no puede necesariamente atribuirse negligencia a la denunciada por hecho de no haber impedido la acción negligente de un tercero. En otros términos, no actúa de manera culposa la Administradora de Supermercados Híper Limitada por la sola circunstancia de no haber podido evitar o prever que uno de los clientes que concurrió al supermercado de su propiedad impactara el vehículo estacionado de otro de los clientes causándole daños. Dicha imputación aparecería plausible únicamente y en el mejor escenario, en el evento de no contar el estacionamiento con señalética o que ésta sea equívoca o contradictoria y nada de esto le ha sido atribuido en la denuncia a la referida compañía.

**Tercero:** Que, en cambio, podría eventualmente asignársele culpa al proveedor del servicio de estacionamientos por el hecho de no haberse percatado del choque y haber brindado al afectado las señas necesarias del autor del daño para que el primero pudiera perseguir la responsabilidad de este último. Sin embargo, aun en esta hipótesis obraría con culpa sólo en cuanto fuera posible afirmar que debió, con la mínima diligencia, advertir o notar el hecho.

Pues bien, de la prueba rendida en el proceso y, en especial, de las fotografías de fojas 43 a 45, aparece que los daños producidos en el automóvil patente BYSJ 30 de propiedad del afectado son de una entidad bastante menor, de modo tal que es legítimo concluir que el impacto pudo haber pasado inadvertido aun para una persona diligente que se encuentra al cuidado o vigilando lo que acontece en los



80



estacionamientos de un supermercado y que, naturalmente, independiente de la extensión del terreno, no está en condiciones de percibir todo lo que sucede en él.

En razón de lo anterior es posible concluir que la denunciada no ha obrado con culpa y que, en razón de ello, no ha incurrido en la hipótesis que prevé la norma citada en el primer párrafo del motivo segundo. En tales condiciones, debe absolvérsela de la imputación que se formulara en su contra.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se **revoca** la sentencia de veintidós de diciembre de dos mil catorce, escrita fojas 51, y se declara en su lugar que se desestima en todas sus partes la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores formulada a fojas 1.

**Regístrese y devuélvase.**

Redacción del Ministro señor Balmaceda.

No firma la abogado integrante señora Herrera, quien concurrió a la vista del recurso y al acuerdo, por ausencia.

N° 166-2015.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los Ministros señores Omar Astudillo Contreras y Jaime Balmaceda Errázuriz y la abogado integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

