



**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

Temuco, dieciséis de noviembre del año dos mil quince

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL-**

1- Que, se ha incoado causa rol 116.520-S a partir de la querrela de fs 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **CINTHYA LORENA SANCHEZ ARBULU**, c.n.i 12.017.385-5, con domicilio en calle Los urbanistas N° 895; Temuco, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA** o también **SUPERMERCADO LIDER BARRIO INGLÉS**, representada por su gerente de ventas don marco Galinau Conus, o por quién detente dicha calidad, ambos con domicilio en Avenida Gabriela Mistral N° 02621, Temuco.

2- Que, la querellante refiere que con fecha 29 de diciembre 2014, a eso de las 20,00 horas, concurrió con su hijo y nieto al local de la querellada con el propósito de realizar algunas compras y como de costumbre dejó estacionado el vehículo en el que se trasladaba, una camioneta marca Great Wall, PPU FGDF-39 en el estacionamiento para clientes, con todas sus puertas con seguro y alarma. Al regresar, aproximadamente a las 20,30 horas se percató que la chapa de la puerta delantera izquierda había sido forzada, sustrayendo desde debajo del asiento un bolso de género marca Saxoline el que contenía un computador personal, marca HP de color negro el que había adquirido el año 2012 y por el cual había cancelado la suma de \$ 700.000. Añade que el bolso contenía además cuatro discos duros externos con mucha información de su vida académica como familiar. Contenia mucha información de su actividad de académica de la Universidad de La Frontera. Expresa que solicitó al Supermercado las cámaras de vigilancia, pero le manifestaron que ellas no existían. Hizo la denuncia ante Carabineros, los que se constituyeron en el lugar de los hechos. Expresa que toda esta situación le ha provocado perjuicios tanto m en lo económico como en el plano familiar. Manifiesta que la conducta de la querellada constituye una abierta infracción al art 12, de la ley 19496 Solicita condenar a la querellada al máximo de las multas señaladas en la Ley

3.- Que, a fs. 13 constan las notificaciones efectuadas a la querellada.

4.- Que, a fs. 14 y siguientes consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia ambas partes representadas por sus Abogados. La querellante ratifica su accionar en todas sus partes, con expresa condenación en costas. La querellada contesta mediante minuta que se agrega a los autos como parte integrante del comparendo.

5.-Que, la Abogado de la querella contesta mediante minuta rolante a fs 32 y siguientes. Manifiesta que rechaza en forma categórica la supuesta responsabilidad que en los hechos expuestos le cabría a su representada y por ende alguna supuesta infracción a la Ley 19496, que no existe ningún antecedente que dé cuenta de la existencia de un ilícito cometido dentro del estacionamiento del supermercado, tal como parte policial o denuncia ante el Ministerio Público. Añade que el vehículo PPU FGDF-39 no presentaba fallas u alteraciones en las cerraduras de sus puertas o vidrios reventados, por lo cual puede presumirse el haberse dejado una puerta abierta del vehículo y que en caso de haber ocurrido un ilícito este no está al alcance del control de su representada, pues los locales cuentan con estacionamiento de libre acceso público, por cuyo uso no se cobra ningún precio o tarifa. Más adelante refiere que ha sido la propia querellante quien se expuesto imprudentemente a la ocurrencia del hecho denunciado, toda vez que ha dejado confiadamente el notebook y discos duros dentro del vehículo, circunstancia que escapa al control de su representada. Refiere que su representada no ha infringido los arts 3 y 12 de la ley 19496 en cuanto a que el actuar de su representada habría afectado o comprometido el "deber del proveedor de mantener la debida seguridad dentro de sus establecimientos", lo que en forma alguna corresponde a la realidad. Sostiene que la parte querellante pretende manipular la relación e

consumo incorporando como parte de la misma un supuesto servicio de arrendamiento de estacionamiento, sosteniendo sobre esta base que su representada debe responder por la seguridad de su vehículo y que la correcta aplicación del art 3 fue establecida en orden a regir la relación de consumo , en cuanto a que el proveedor no pusiera en riesgo la salud y la integridad física o síquica del consumidor. Se refiere, también en su contestación, a la inconcurrencia de norma legal supuestamente infringida, el art 12 de la ley 19496 , ello no es efectivo ya que el art 12 dice relación con algún incumplimiento en la entrega del bien o la prestación del servicio ofrecido o convenido , esto es, la responsabilidad contractual del establecimiento querellado, sin embargo la a croa realizó compras en el supermercado y ninguna objeción señalo referida a la entrega del bien comprado. Solicita el rechazo de la querrela, con condenación en costas.

6.-Que, la actora a fin de acreditar los hechos expuestos en la querrela rinde prueba documental acompañando con citación copia del parte denuncia N° 9143, efectuado con fecha 29 de diciembre 2014 , colilla emitida por carabineros de la Octava Comisaria de Temuco , en que consta envió del parte N° 9143 a la Fiscalía de Temuco, acompaña bajo apercibimiento del art 346 del C.P.C copia del reclamo formulado a la querrellada , copia de la respuesta dada por la querrellada a Sernac y copias de las boletas de honorarios electrónicas emitida por la actora a la Universidad de La Frontera. Rinde, además prueba testimonial mediante la declaración a fs 15 de don Rodrigo Iván Maringer Sánchez, c.n.i 17.263.430-3 y a fs 17 de doña Carola Alejandra Castro Fuentes, c.n.i 11.676.894-1. EL Tribunal analizando en su conjunto la testimonial rendida aprecia que uno de ellos es testigo presencial de los hechos de autos; el otro lo supo con posterioridad por dichos de la actora, con la que es colega de trabajo, sus declaraciones son claras precisas y concordantes, dando razón de sus dichos por lo que, en mérito de lo anterior, el Tribunal le dará el mérito de plena prueba.

7.-Que, la parte querrellada rinde prueba en apoyo de sus dichos prueba documental acompañando copia simple del reclamo de la actora , timbrado por el servicio de atención al cliente y set de tres fotografías de la camioneta PPU FGDF. Rinde además prueba testimonial mediante la declaración fs 18 de don Manuel Antonio Parra Leal, c.n.i 12.388.182-6, manifiesta haber estado de turno el día 29 de diciembre 2014 y que personal externo de seguridad del Supermercado le dio el aviso del reclamo de la actor a, se presentó en el lugar para ayudar y procedió a llamar a Carabineros ya que la actora señalaba que la habían sustraído su notebook y unos discos duros que se encontraban en su camioneta.

8.- Que, resultan ser un hecho acreditado en la causa que la querellante estuvo en el local de la querrellada con fecha 29 de diciembre y adquirió los productos de que da cuenta la copia de boleta que rola a fs 9 y que utilizó el estacionamiento que la querrellada mantiene para uso de sus clientes.

9.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, en la Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios a consumidores , por las que se cobra precio o tarifa.

10.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor , el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio , actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia , procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

11.-Que, allegado ello en v convicción acogida

EN CUAN

12.- Que virtud de deduce SUPERM INGLÉS, dicha ci accionar presento reprodu y la sun emergei descrito años di conoie servicio dejado

13.- Que infracci solicitat año n exterm constar sean assemi estima despro año n 128-20 morev

14.- Q toger año r como negri treg a acti nem

15.- C tere

16.- VIS de c tere

44 - Cuerni y Cuerni



11.-Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados, especialmente las pruebas rendidas, a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió los art 3 y 23 de la Ley 19496, por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.**

12.- Que, a fs 43y siguientes, doña **CINTHYA LORENA SANCHEZ ARBULU**, ya individualizada, en virtud de lo dispuesto en el art 3 letra e de la ley 19496 y disposiciones pertinentes del Civil deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA**, o también conocida como **SUPERMERCADO LIDER BARRIO INGLÉS**, representada por su gerente de ventas don Marco Galinau Conus, o por quién detente dicha calidad, todos con domicilio en Avenida Gabriela Mistral N° 02621, Temuco. Funda su accionar en virtud de las consideraciones de hecho y derecho expuestas en lo principal de su presentación y que para todos los efectos legales y procesales da expresamente por reproducidos. Acciona demandando la suma de \$ 700.000 que corresponde al valió del computador y la suma de \$ 250.000 por el valor de los discos o memorias externas, por concepto de daño emergente y por concepto de daño moral demanda la suma de \$ 5.000.000, ya que los hechos descritos en la querella le han afectado seriamente al observar como el esfuerzo de más de 15 años de estudio y trabajo no tuvieron la más mínima respuesta de parte de la demandada, quién conociendo o no debiendo menos que conocer sus obligaciones relativas a la prestación de un servicio, en especial en lo que dice relación con la seguridad de sus clientes y sus bienes la han dejado en una situación de desamparo absoluto.

13.- Que, el Abogado de la demandada al contestar se remite a lo señalado al contestar lo infraccional, argumentos y fundamentos que da por expresa e íntegramente reproducidos solicitando el rechazo de la demanda, con costas. Sostiene que la actora solicita por concepto de daño material la suma de \$ 950.000 y que correspondería al valor del notebook y los discos externos. Expresa que no existe legitimidad activa por parte de la actora ya que no existe constancia alguna en el expediente de que el notebook marca HP y los discos duros externos sean de su propiedad y no existe ningún antecedente que certifique que la actora haya desembolsado la suma de dinero que indica en su demanda. En cuanto al daño demandado estima que los montos son desmedidos, carente de fundamento, improcedente y en consecuencia desproporcionado. Manifiesta que los Tribunales Superiores de Justicia han establecido que el daño moral debe ser probado, ( fallo de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco en causa rol 828-2009). En subsidio, invoca caso fortuito ya que el incidente materia de autos constituye un imprevisto a que no es posible resistir, en los términos del art 45 del Civil.

14.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en estos autos, en relación al daño moral demandado y teniendo presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o la aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo y por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal. Sin duda alguna que los hechos en que funda su accionar el actor provocaron en él y su familia un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el Tribunal fijara prudencialmente su monto en la suma de \$ 500.000.

15.- Que por falta de pruebas rechazara la demanda civil de indemnización de perjuicios en lo referente al daño material solicitado.

**Y VISTOS:** Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 12, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **ha lugar**, con costas, a la querella infraccional, interpuesta en contra del

proveedor **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA** o también **SUPERMERCADO LIDER BARRIO INGLÉS**, representada por su gerente de ventas don marco Galinau Conus, o por quién detente dicha calidad, ambos con domicilio en Avenida Gabriela Mistral N° 02621, Temuco, condenándosele a pagar una multa de 10 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19.496, conforme a lo señalado en el considerando décimo primero de esta sentencia. 2.- Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287., 3.- Que, **ha lugar**, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra del proveedor **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA** o también **SUPERMERCADO LIDER BARRIO INGLÉS**, representada por su gerente de ventas don marco Galinau Conus, o por quién detente dicha calidad, ambos con domicilio en Avenida Gabriela Mistral N° 02621, Temuco, condenándosele a pagar al actor la suma total de \$ 500.000 conforme a lo señalado en los considerandos décimo cuarto de esta sentencia.

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:  
ROL N° 116.520-S**

*M. A. Montecinos*  
PRONUNCIÓ MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.  
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO

TEMUCO A 25 DE 11 DE 2015  
SIENDO LAS 11:20 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN  
SECRETARIA A DON Claudio Barkis  
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y \_\_\_\_\_ FIRMA  
DE COPIA

TEMUCO A 03 DE 12 DE 2015  
SIENDO LAS 12:21 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN  
Gerardo Toro  
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y \_\_\_\_\_ FIRMA  
DE COPIA

Temuco

Citese

Rol N

Prove

Auto



Foja: 65  
Sesenta y Cinco

C.A. de Temuco  
Temuco, diecinueve de febrero de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Atendido que la parte recurrente no ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 200 del Código de Procedimiento Civil, se declara **DESIERTO** el recurso de apelación deducido a fojas 46 y siguientes, interpuesto por la abogada querellada y demandada civil, en contra de la sentencia de fecha dieciséis de noviembre de dos mil quince, escrita a fojas 43 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.  
N°Policía Local-18-2016.

En Temuco, diecinueve de febrero de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



Temuco, siete de Abril de dos mil dieciséis.

Cumplase.

Rol N° 116.520-S

Proveyó doña *M. E. Montecinos* **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.

Autoriza don *G. A. Sagredo Leiva* **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Secretario Abogado.

Temuco	08	de	04	de	16
Notifíquese a don	Claudia				
	Barkies y German Thomas				
La resolución de fojas	66				
Y remiti carta certificada	SECRETARIO				

Temuco, 07 de diciembre del 2016

Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original

Secretario

