

Quinta Normal, veintiséis de junio del 2015.

ROL: 066827-14-8

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fojas 1 hasta 8, ambas inclusive rola Denuncia por Infracción a la Ley del Consumidor Nro. 19.496 presentada por don **Juan Javier Hernández Cisternas**, Ingeniero, domiciliado en calle Las Brisas Poniente Nro. 1520, comuna de Pudahuel, en contra del Proveedor **"Administradora de Supermercados Híper Ltda. (Supermercados Líder)"**, Rut 76.134.941- 4, con domicilio comercial en Matucana Nro. 1202, Comuna de Quinta Normal, representada para efectos del Art. 50 C inc. 3ro. Y 50 D de la Ley 19.496 por el o la Administradora del local o Jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignora, mismo domicilio comercial señalado anteriormente, por los hechos que expone a continuación:

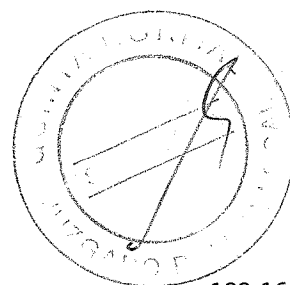
I. ANTECEDENTES DE HECHO:

Antecedentes Previos: El día 16 de abril del 2014, en circunstancias que me desplazaba en vehículo particular desde mi trabajo ubicado en la comuna de Providencia, hasta mi domicilio particular descrito anteriormente, pasé al local de Supermercado Líder, ubicado en calle Matucana Nro. 1202, comuna de Quinta Normal, estacionando mi vehículo en el estacionamiento subterráneo de dicho local. Aproximadamente a las 20:15 horas me retiré del supermercado sin percatarme que éste había sido abierto en mi ausencia, debido a la poca luminosidad del lugar, situación que me di cuenta al momento de llegar a mi domicilio cuando fui a sacar mis pertenencias que traía al interior del móvil, es necesario señalar que no realicé ninguna otra detención entre el local y mi domicilio.

Revisando en detalle el vehículo, pude observar que la chapa del lado del conductor había sido forzada, la cual al abrirse realiza la apertura de todas las puertas del vehículo. Las cosas sustraídas fueron una chaqueta y un maletín de cuero color café, en cuyo interior se encontraba una Tablet Samsung de 8 pulgadas, modelo N5110, un notebook Acer Aspire, modelo V3-471G, una copia borrador de contrato de trabajo entre la empresa Pragma con un potencial cliente Cardif, un Digipass del banco Edwards-Chile y una serie de artículos menores como lápices, cuaderno y pendrive.

La situación anterior, fue expuesta e informada al Jefe de local, dejando un reclamo por escrito en el mismo local, el cual está identificado como el Numeral CAS-146943-L556T5.

Ahora bien SS., a la fecha de presentación de esta acción y habiendo pasado un período más que prudente para que la denunciada diera respuesta a mi solicitud y tomando en cuenta que no ha hecho denuncia respectivo de los hechos delictivos acaecidos en sus dependencias, es que debo recurrir al aparato jurisdiccional en defensa de mis derechos.



Antecedentes de la Infracción: a) Falta de seguridad en el otorgamiento de un servicio (Art. 23 ley del consumidor), hecho que generó a esta parte, la pérdida completa y absoluta de los siguientes bienes:

- Un maletín de cuero café, precio estimado en \$ 80.000
- Un Tablet Samsung modelo Galaxy de 8 pulgadas, modelo N5110, con un costo de \$ 240.000. (Valor actual de \$ 229.990).
- Un notebook Acer Aspire, modelo V3-471G, intel core i7 3630QM, 4.4 Ghz 4 Gb Ram, DD de 750 Gb, con un valor de \$499.990.

II. ANTECEDENTES DE DERECHO:

Al tenor de los hechos descritos, se configuran las siguientes infracciones a la Ley 19.496:

En este acápite, signo lo dispuesto por la Ley 19.496, sobre Protección a los derechos del Consumidor, la que en su Art. 23 reza textual:

"Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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".

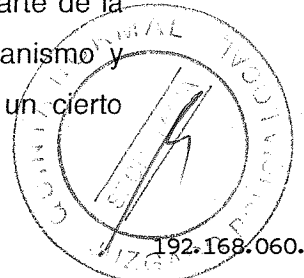
Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en losservicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

Es decir SS., según opinión del legislador, ante una prestación de servicios, comete infracción a los derechos del consumidor, el proveedor que en la venta de un bien o prestación de servicios actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor, debido a deficiencias de calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia o seguridad.. en el servicio otorgado o en el bien vendido.

Entonces para dilucidar la correspondiente responsabilidad de la querellada, poderoso es establecer: Si el servicio que presta Supermercados Híper S.A., es solamente venta retail o por el contrario su servicio consiste en un todo armónico y sistemático de "Actos de Consumo", que no sólo involucra la venta al por menor de artículos alimenticios y otros, sino que además comprende servicios anexos y complementarios a la misma de confort, seguridad y calidad de servicio de sus dependientes.

En esa línea argumental, creo correcto interpretar a favor de la 2da. Tesis... servicio armónico y completo, ya que estribar en contrario, implica desconocer los ingentes esfuerzos de la marca LIDER S.A. por posesionar un sistema de atención Premium al cliente.

A mayor abundamiento SS., hago presente que al momento de obtener la querellada, el permiso de edificación y construcción de sus dependencias de parte de la Dirección de Obras Municipales, esta según dispone la Ley General de Urbanismo y Construcción, título V, ésta le instruyo en cuanto a planificar e implementar un cierto



número de estacionamientos por densidad de cliente proyectada, es decir "el servicio de estacionamiento es conexo al servicio de venta de artículos al por menor, conformando un todo denominado Retail".

Finalmente se debe tener presente cuál es su responsabilidad en cuanto a deberes de seguridad y custodia de los bienes de sus distinguida clientela, teniendo como parámetro lo establecido por nuestro máximo tribunal, el cual conociendo caso similar, sostuvo entre los considerandos de su decisión condenatoria al proveedor de servicios. (Se incluye Recurso 9663/2008 – Resolución 1497).

Entonces SS., habiéndose descrito con claridad los hechos de la causa, no que más que establecer la completa y total responsabilidad civil que le cabe a la querellada, por su INEXCUSABLE FALTA DE DILIGENCIA en cumplir las normas sobre custodia y seguridad del contrato de depósito, que pesa sobre su patrimonio respecto de los bienes de su clientela, mientras éstos se encuentren consumiendo los productos que provee en sus instalaciones.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas y artículos 1º y 7º y demás pertinentes de la Ley 18.287,

RUEGO A SS, tener por interpuesta "Querella Infraccional" en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24º de la Ley 19.496, con costas.

Primer Otrosí: Sírvase tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos con citación o bajo apercibimiento legal del artículo 346 Nº 3 del CPP, según corresponda:

- Copia de boleta de compraventa Nro. 17794, de la empresa Net Now Tecnología y computación S.A., por la compra del Notebook.
- Copia de transacción de venta, entregada por la empresa Paris el día 05 de mayo del 2014, debido a no contar con copia de boleta.
- Copia del reclamo presentado por escrito en el supermercado ya individualizado.

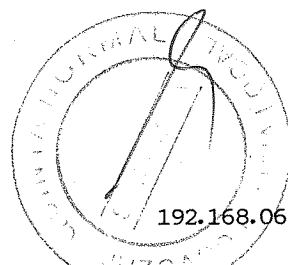
Segundo Otrosí: Se confiere patrocinio y poder al abogado habilitado don Rodrigo Logan Soto.

A fojas 13, se oficia al denunciante para que individualice al Representante Legal del señalado Supermercado.

A fojas 19, consta individualización del Representante Legal del supermercado realizado por parte del denunciante.

A fojas 20, se da por interpuesta la denuncia infraccional y se cita a las partes para audiencia de avenimiento de contestación y prueba.

A fojas 21, consta Comparendo de estilo, con la asistencia de la parte denunciante don **Rodrigo Logan Soto** y de la parte denunciada en representación de Supermercado Líder doña **Corina Sepúlveda**, en **Rebeldía**.



Llamadas las partes a un avenimiento, este no se produce por inasistencia de una de las partes.

La parte denunciante ratifica en todas su partes la querella infraccional en todas sus partes, solicitando que con su mérito se condene a la denunciada al máximo de multas establecidas en la Ley 19.496 por su falta de servicio en cuanto a proveer de seguridad en sus estacionamientos dedicados al público, todo con expresa condenación de costas.

Se ratifica los documentos acompañados en la querella.

El Tribunal resuelve dar por ratificada la querella infraccional y los documentos acompañados en ella.

A fojas 21, Consta Autos para Fallo.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

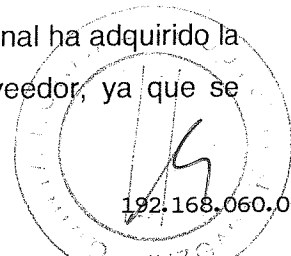
Que no hay controversia en cuanto a la fecha el hecho, de los participantes y de los medios involucrados. Que respecto de la forma en que ocurrieron los hechos investigados, El día 16 de abril del 2014, en circunstancias que el denunciante se desplazaba en vehículo particular desde su trabajo ubicado en la comuna de Providencia, hasta su domicilio particular mencionado anteriormente, pasó al local de Supermercado Líder, ubicado en calle Matucana Nro. 1202, comuna de Quinta Normal, estacionando su vehículo en el estacionamiento subterráneo de dicho local. Aproximadamente a las 20:15 horas se retiró del supermercado sin percatarse que éste había sido abierto en su ausencia, debido a la poca luminosidad del lugar, situación que se dio cuenta al momento de llegar a su domicilio cuando fue a sacar sus pertenencias que traía al interior del móvil, es necesario señalar que no realizó ninguna otra detención entre el local y su domicilio.

Revisando en detalle el vehículo, pudo observar que la chapa del lado del conductor había sido forzada, la cual al abrirse realiza la apertura de todas las puertas del vehículo. Las cosas sustraídas fueron una chaqueta y un maletín de cuero color café, en cuyo interior se encontraba una Tablet Samsung de 8 pulgadas, modelo N5110, un notebook Acer Aspire, modelo V3-471G, una copia borrador de contrato de trabajo entre la empresa Pragma con un potencial cliente Cardif, un Digipass del banco Edwards-Chile y una serie de artículos menores como lápices, cuaderno y pendrive.

La situación anterior, fue expuesta e informada al Jefe de local, dejando un reclamo por escrito en el mismo local, el cual está identificado como el Numeral CAS-146943-L556T5.

Que, la parte querellada se ha encontrado en rebeldía ante citación de este Tribunal.

Que, apreciando la prueba y los antecedentes que obran en autos respecto de los hechos, conforme a las reglas de la sana crítica..... entendiéndose por tal... *"Aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la recta razón y el criterio racional puesto en juicio"*, según lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, el Tribunal ha adquirido la convicción de que el supermercado Líder en primer término es proveedor, ya que se



ajusta a lo indicado en el Artículo Nro. 1 de la Ley 19.496 que señala:

*"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 prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.
No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente".*

Que, de acuerdo a lo indicado en la norma, el querellado y demandando no ha dado cumplimiento a lo señalado en el artículo 3º letra d) del mismo texto normativo que se refiere a que son derechos y deberes básicos del consumidor....."La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles".

Que, el querellado en la prestación de su servicio ha actuado con negligencia y ha demostrado fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio.

Que es determinantes para la conclusión a la que se arriba, la declaración del participante, la falta de contradicción acerca de cómo ocurrieron los hechos y la falta de respuesta del denunciado.

En definitiva, el texto del artículo 23 de la Ley Nº 19.496, es claro y no sujeto a interpretaciones ni deducciones:

"Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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".

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL

Que, no corresponde pronunciarse a este Tribunal, toda vez que don Juan Hernández Cisternas ni quien tiene patrocinio y poder han interpuesto demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Supermercado Líder.

Vistos y dispuesto o que prescriben los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231; 2314, 2315 del Código Civil; 553 y 554 del Código de Comercio; y 1, 7, 9, 11, 14, 16, 17, 22, 23 y 24 de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

Que, se acoge la querella infraccional de fojas 1 y siguientes y se condena a Supermercado Líder, ubicado en calle Matucana Nro. 1202, comuna de Quinta Normal, representado legalmente por doña **Corina Sepúlveda** a pagar una multa a beneficio Municipal de tres (03) Unidades Tributarias Mensuales, equivalente en pesos a la fecha de su pago, como autor de la infracción a los artículos Nro. 3º letra d) y e) y Nro. 23º de la Ley 19.496.

Que no se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del sentenciado, por el término legal si no se pagaré la multa impuesta dentro del quinto día por vía de sustitución y apremio.

Una vez ejecutoriada la sentencia comuníquese al Servicio Nacional del



21-veinti siete

Consumidor (Sernac).

Dese aviso por carta certificada.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Archívese en su oportunidad.

[Handwritten signatures]

DICTADA POR DOÑA CARMEN LUZ URREJOLA MORALES, JUEZ TITULAR

Autoriza don **ANDRÉS SEPÚLVEDA HERRERA**, Secretario Abogado (S).

[Faint, illegible text and markings]

