

3809

Copia LINA

San Bernardo, catorce de Diciembre de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:



A fojas 01, don Carlos Meza Morales, ejecutivo de ventas, domiciliado en pasaje El Quillay n°0698, comuna de San Bernardo, doña Sandra González Herrera, Secretaria, del mismo domicilio y don Martín Guerra Soto, vendedor, domiciliado en pasaje El Olmo n°778, Santa Filomena de Nos, San Bernardo, interponen querrela infraccional en contra del proveedor que identifican como Administrador de supermercados Hiper Ltda., representado por su administradora o jefe de oficina, cuyo nombre ignoran, ambos domiciliados en San José n° 69, en esta comuna por infracción a los Arts. 3° letra e) y 23 de la ley de protección al Consumidor n° 19.496, solicitando se le condene al máximo del rigor permitido por la ley, con expresa condena en costas. En el primer otrosí de la citada presentación, los querellantes deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor antes indicado, solicitando que sea condenado a pagarles los perjuicios ocasionados, los que Martín Guerra Soto evalúa en la cantidad de \$1.900.000, por concepto de daño emergente y en \$1.000.000, por concepto de daño moral; por su parte, los demandantes Carlos Meza Morales y Sandra González Herrera demandan se le compense el daño moral experimentado, perjuicio que evalúa cada uno en la cantidad de \$1.000.000, o las cantidades que se considere pertinentes de acuerdo al mérito de autos, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 06, rola acta de notificación de la denuncia y demanda de autos a Administradora de Supermercado Hiper Lider representado por su administrador o jefe de oficina.





A fojas 12, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Karen Norambuena Hidalgo, apoderada de los querellantes y demandantes Carlos Meza Morales, Sandra González Herrera y Martín Guerra Soto y de don Luís Felipe Peuriot Canterini, apoderado de la querellada y demandada Administradora de Supermercados Hiper Ltda. En esta oportunidad la parte querellada interpuso, con carácter de previo y especial pronunciamiento la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer de esta causa reservándose la parte querellante el plazo para contestar el traslado correspondiente, motivo por el cual se suspendió la audiencia fijándose nuevo día y hora para su reanudación.

A fojas 15, habiendo evacuado la parte querellante el traslado respecto a la excepción interpuesta, se dispuso que quedara su resolución para definitiva por tratarse de una cuestión que atañe al fondo de las acciones interpuestas.

A fojas 50, se llevó a cabo la audiencia de continuación del comparendo de estilo, con la asistencia de doña Karen Norambuena Hidalgo, apoderada de los querellantes y demandantes Carlos Meza Morales, Sandra González Herrera y Martín Guerra Soto y, de don Fernando Rodríguez Gutiérrez, apoderado de la querellada y demandada Administradora de Supermercados Hiper Ltda. En esta oportunidad la parte querellada y demandada contestó las acciones interpuestas mediante escrito que se agregó en fojas 25, la parte querellante y demandante rindió prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 52, don Fernando Rodríguez Gutiérrez, por la parte querellada y demandada de Administradora de Supermercados Hiper Ltda., objetó la prueba



11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100



documental acompañada por la contraria, consistente en tres boletas emitidas por Adrián Medina Villacura, un presupuesto de reparación emitido por Service, una guía de traslado de servicio de grúas y estacionamiento y una boleta de venta de supermercados Hiper Limitada, por tratarse los primeros de documentos emitidos por terceros que no han comparecido al juicio a reconocerlos, no constándole su autenticidad e integridad por no encontrarse autorizados por un Notario. Además, en cuanto al fondo, señala que estos documentos no acreditarían la ocurrencia del hecho denunciado ni que los bienes que menciona la parte demandante se encontraban dentro del vehículo el día de los hechos. Finalmente objeta la boleta del supermercado, por cuanto no hace referencia a ninguno de los denunciados;

A fojas 56, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

A fojas 62, como medida para mejor resolver, comparece doña Sandra Paulina González Herrera, antes individualizada, quien expresa que el día 27 de Noviembre de 2014, alrededor de las 20,30 hrs., junto a su esposo Carlos Meza, se dirigieron al supermercado Líder de calle San José, lo hicieron en el automóvil marca Kia, color rojo, patente CVPX-45, el cual dejaron estacionado con traba volante y se dirigieron a hacer unas compras. Después de un tiempo prolongado, al volver, se encontraron que el vehículo ya no estaba. Luego de hablar con un guardia fueron derivados al servicio al cliente, allí no los ayudaron en nada y sólo les dijeron que tenían que ver el tema en la Fiscalía y que tenían cámaras en el estacionamiento, las que se podrían mostrar a solicitud de la Fiscalía. Agrega que dejaron un





reclamo en un libro para esos efectos, en el cual incorporaron las especies y equipamiento que llevaban en ese momento en el auto. Después de una hora llegaron Carabineros y tuvieron que hacer la denuncia en la calle puesto que el supermercado ni siquiera les facilitó un lugar para hacerla. Declara además que el vehículo apareció el domingo 30 de Noviembre de 2014 y lo encontraron totalmente desmantelado, ni siquiera partía debiendo llevarlo con una grúa hasta su domicilio, éste se encuentra a nombre de su cuñado Martín Guerra Soto, sin embargo son ellos los afectados ya que se está adquiriendo a través de cuotas mensuales. Concluye su declaración expresando que se sintió muy afectada por lo ocurrido, por lo que demandó por concepto de daño moral la suma de \$1.000.000, ya que se sintió shockeada, preocupada y con angustia.

A fojas 63, como medida para mejor resolver, comparece don Carlos Eduardo Meza Morales, antes individualizado, quien declara que el día 27 de Noviembre de 2014, alrededor de las 20,30 hrs., aproximadamente, entró con su señora al Supermercado Líder ubicado en calle San José de esta comuna, dejando estacionado el vehículo marca Kia, modelo Rio, sedan, color rojo, patente CVPX-45, con traba volante y alarma. Después de vitrinear regalos para navidad, por lo que se demoraron bastante rato, al volver, se percataron que el auto ya no estaba; como a 50 metros había una guardia quien los envió al servicio al cliente, donde el encargado de la tienda les facilitó el libro de reclamos, además de esto no les ayudó en nada ya que les señaló que tenían que ver todo en la Fiscalía, agregando que tenían cámaras en el estacionamiento, las que sólo mostrarían a solicitud de esa entidad. Luego de una hora llegó Carabineros, realizando la denuncia en la calle





puesto que el supermercado cerró sus puertas a las 22,00 hrs. Finaliza expresando que el vehículo está a nombre de su concuñado Martín Guerra Soto, sin embargo él con su señora son los afectados ya que lo están cancelando a través de cuotas mensuales; el vehículo apareció a los tres días totalmente desmantelado, chapas reventadas, cables colgando, panel hecho tira, manubrio roto, tuvieron que llevarlo tirando hasta su domicilio. Por la situación vivida declara haberse vuelto muy desconfiado, por lo que toma precauciones en todos los ámbitos para protegerse, por lo anterior demandó por concepto de daño moral la cantidad de \$1.000.000.

A fojas 63 vuelta, se ordenó que rigiera el decreto de autos para fallo;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1º) Que, en el comparendo de estilo, fojas 12, la parte querellada y demandada de Administrador de Supermercados Hiper Ltda., también identificada en el proceso con su razón social "Administradora de Supermercados Hiper Ltda." dedujo respecto de las acciones interpuestas la excepción de Incompetencia absoluta del Tribunal para conocer de la presente causa; fundándola en que no se acreditó en el proceso que los querellantes hubiesen efectuado un acto de consumo, requisito imprescindible para que tenga aplicación la ley de protección a los derechos del consumidor;

2º) Que contestando el traslado correspondiente, fojas 16, doña Karen Norambuena, abogado de los querellantes y demandantes, expuso





que efectivamente don Martín Guerra no concurrió al supermercado Líder, sino que lo que solicita este demandante lo hace en su calidad de propietario del vehículo, cuyo robo, dio origen a la demanda de autos. Por su parte los denunciados Carlos Meza y Sandra González tendrían legitimación activa para demandar por cuanto ambos efectuaron actos de consumo en el supermercado demandado y fueron ellos mismos quienes pusieron en conocimiento de su personal, el robo del vehículo del cual fueron víctimas;

3°) Que, expresamente la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.496, consagra en su Art. 3°, un conjunto de derechos y deberes en relación con los consumidores; definiendo a estos como las personas naturales o jurídicas que en virtud de un acto oneroso adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. Por su parte, en sus Arts. 50 y 50 letra A, la ley ya mencionada señala que las acciones que se derivan de esta ley se ejercerán frente a los actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, entregando el conocimiento de estas acciones a los juzgados de policía local, de acuerdo al procedimiento que regla a continuación;

4°) Que, de conformidad con lo antes expuesto y encontrándose confesa la parte demandante en cuanto a que don Martín Guerra no concurrió el día de los hechos hasta el supermercado Líder, en definitiva, corresponderá acoger a su respecto la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, puesto que el día y hora de los hechos no convino con la denunciada un acto de consumo o utilizó sus instalaciones, condiciones que le habrían habilitado para accionar bajo el amparo de la ley de protección





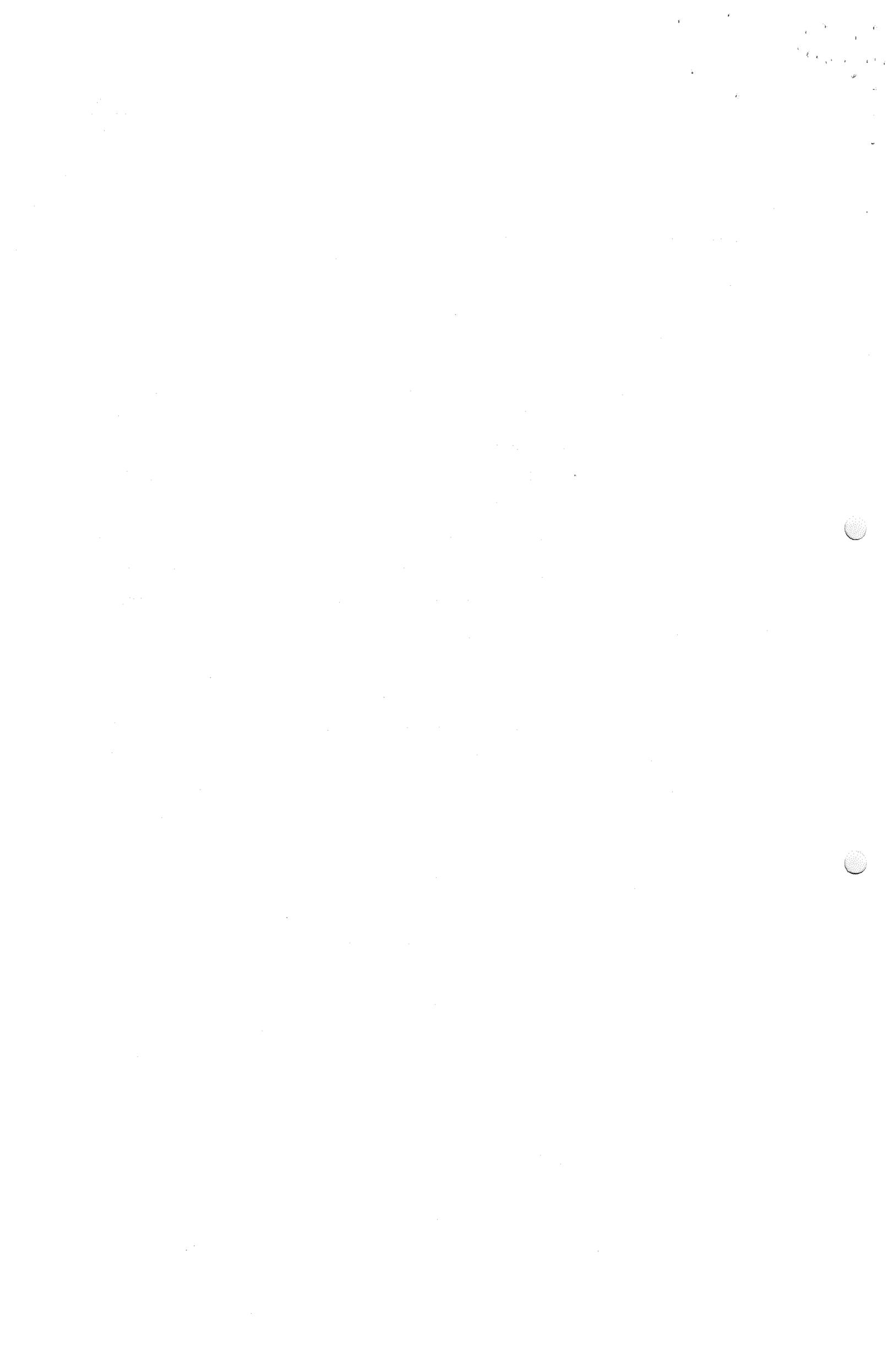
al consumidor;



5º) Que, los querellantes Carlos Meza Morales y Sandra González Herrera, a objeto de acreditar su calidad de consumidores, sólo acompañaron en el proceso, la copia de una boleta por una compra efectuada en el supermercado Líder el día de los hechos, la que se agregó 14, acompañándose su original en fojas 32. Al respecto, considerando que en sus declaraciones indagatorias, de fojas 62 y 63, estos actores declararon que se encuentran unidos en matrimonio, en consideración a que de acuerdo al Art.1.718 del Código Civil, no habiéndose acreditado un pacto en contrario, deberá entenderse por el mero hecho del matrimonio contraído el régimen patrimonial de sociedad conyugal, corresponderá imputar el acto de consumo efectuado, a don Carlos Meza Morales, como jefe y administrador de dicha sociedad;

6º) Que, por lo antes expuesto, y habiéndose demostrado que don Carlos Meza efectuó el día y hora de los hechos un acto de consumo en el Supermercado Líder, en definitiva, corresponderá rechazar la excepción de incompetencia absoluta interpuesta respecto de las acciones infraccional y civil por él deducidas. A contrario sensu, no habiéndose demostrado que doña Sandra González Herrera haya efectuado el día de los hechos un acto de consumo en forma independiente de su marido, en definitiva corresponderá acoger respecto de las acciones intentadas por esta actora, la excepción de incompetencia absoluta intentada por la parte denunciada;

7º) Que, a fojas 52, don Fernando Rodríguez Gutiérrez, por la parte querellada y demandada de Administradora de Supermercados Hiper Ltda., objetó



la prueba documental acompañada por la contraria, consistente en tres boletas emitidas por Adrián Medina Villacura, agregadas en fojas 31 y un presupuesto de reparación emitido por Kart Service, agregado en fojas 35, una guía de traslado de servicio de grúas y estacionamiento y una boleta de venta de supermercados Hiper Limitada, acompañadas en fojas 36, por tratarse los primeros de documentos emitidos por terceros que no han comparecido al juicio a reconocerlos, no constándole su autenticidad e integridad por no encontrarse autorizados por un Notario. Además, en cuanto al fondo, señala que estos documentos no acreditarían la ocurrencia del hecho denunciado ni que los bienes que menciona la parte demandante se encontraran dentro del vehículo el día de los hechos. Finalmente objeta la boleta del supermercado, por cuanto no hace referencia a ninguno de los denunciantes;

8º) Que, resultando efectivos los fundamentos de la objeción documental precedente, en cuanto al hecho de no encontrarse los documentos debidamente autenticados por un ministro de fe y emanar estos de terceros al juicio, en definitiva corresponderá que sea acogida, rechazándose en cuanto a su fundamentación de fondo, por ser un aspecto de exclusiva valorización de esta Sentenciadora;

9º) Que, sin perjuicio de lo antes expresado, en definitiva esta Sentenciadora podrá apreciar la totalidad de los elementos de prueba aportados por las partes, de conformidad a las reglas de la sana crítica;





B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:



10°) Que, en lo principal de fojas 01, don Carlos Meza Morales, doña Sandra González Herrera, Secretaria y don Martín Guerra Soto, antes individualizados, interponen querrela infraccional en contra del proveedor que identifican como Administrador de supermercados Hiper Ltda., representado por su administradora o jefe de oficina, cuyo nombre ignoran, ambos domiciliados en San José n° 69, en esta comuna por infracción a los Arts. 3° letra e) y 23 de la ley de protección al Consumidor n° 19.496, solicitando se le condene al máximo del rigor permitido por la ley, con expresa condena en costas;

11°) Que, como antes se ha resuelto, en definitiva será acogida la excepción de incompetencia absoluta planteada por la parte querrellada respecto de las acciones interpuestas por doña Sandra González Herrera y don Martín Guerra Soto, por no haber acreditado estos tener la calidad de consumidores en los hechos de autos. Por la razón antedicha en definitiva se omitirá un pronunciamiento respecto de las acciones infraccionales por ellos deducidas;

12°) Que, fundamentando su querrela, don Carlos Meza Morales, a fojas 01 y en su indagatoria de fojas 63, expresa que el día 27 de Noviembre de 2014, alrededor de las 20,30 hrs., aproximadamente, entró con su señora al Supermercado Líder ubicado en calle San José de esta comuna, dejando estacionado el vehículo marca Kia, modelo Rio, sedan, color rojo, patente CVPX-45, con traba volante y alarma. Después de vitrinear regalos para navidad, por lo que se demoraron bastante rato, al volver, se percataron que



el auto ya no estaba; como a 50 metros había una guardia quien los envió al servicio al cliente, donde el encargado de la tienda de nombre Clovis González les facilitó el libro de reclamos, además de esto no les ayudó en nada ya que les señaló que tenían que ver todo en la Fiscalía, agregando que tenían cámaras en el estacionamiento, las que sólo mostrarían a solicitud de esa entidad. Luego de una hora llegó Carabineros, realizando la denuncia en la calle puesto que el supermercado cerró sus puertas a las 22,00 hrs. Finaliza expresando que el vehículo está a nombre de su concuñado Martín Guerra Soto, sin embargo él con su señora son los afectados ya que lo están cancelando a través de cuotas mensuales, el vehículo apareció a los tres días totalmente desmantelado, chapas reventadas, cables colgando, panel hecho tira, manubrio roto, tuvieron que llevarlo tirando hasta su domicilio, además le habían sustraído las siguientes especies; una radio, marca Pionner, un amplificador marca Kenwood, subwoofer marca Punch de Rockford Fostage, una silla de auto marca Infanti, un set de herramientas, una gata hidráulica, un gancho, una llanta de aleación y un neumático de repuesto marca HK;

13°) Que, contestando las acciones interpuestas, la querellada, en presentación agregada en fojas 25 como parte de la audiencia de estilo, sin cuestionar su identificación y compareciendo como Administradora de Supermercados Hiper Limitada, solicitó que estas fuesen rechazadas, con costas, por cuanto no cobra ningún precio o tarifa por el estacionamiento, de modo que mal podría haber un acto de consumo en la especie. Al respecto hace presente que es un hecho público y notorio que los estacionamientos del supermercado ubicado en San José n°69, comuna de San Bernardo,



están abiertos a toda clase de vehículos, sin que sea requisito para hacer uso de los mismos la realización de una compra en el establecimiento. Por lo demás, agrega que el estacionamiento en cuestión obedece únicamente al cumplimiento de la normativa de urbanismo y construcción, por lo que la ley n°19.496, no podría ser aplicada al presente caso. A continuación la querellada plantea que no existe certeza que los hechos narrados por los actores hayan ocurrido y, de haber acaecido no le consta que hayan ocurrido como ellos señalan y sobre todo que hayan tenido lugar en los estacionamientos del supermercado. A mayor abundamiento sostiene que de ser cierto lo señalado por los denunciante igualmente no se aprecia cómo podría haber vulnerado la ley de protección al consumidor. En efecto, señala dar cumplimiento a su obligación de seguridad proporcionando en el recinto guardias y cámaras de seguridad, lo cual es reconocido por los propios denunciante quienes señalan "nuestra primera reacción fue dirigirnos a la guardia que se encontraba en el sector de estacionamiento". De esta manera sostiene, no cabe duda que ha dado cumplimiento al deber de seguridad impuesto por la ley, toda vez que este deber constituye una obligación de medios y no de resultados, es decir adoptar medidas de seguridad, mas no evitar efectivamente los riesgos y peligros a que puedan verse expuestos los consumidores; sin perjuicio de lo cual, agrega, los consumidores tienen además el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, para lo que el supermercado ha dispuesto casilleros o lockers para que quienes concurren guarden sus pertenencias de valor;





14°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas el actor acompañó los siguientes antecedentes; a) En fojas 36, una boleta de compra emitida por la querellada, correspondiente al día de los hechos, 21,15 hrs., b) En fojas 37, copia del reclamo, en relación con lo acontecido, dejado por doña Sandra González, en la unidad de Servicio al cliente del Supermercado, con fecha 27 de Noviembre de 2014, a las 21,15 hrs. c) En fojas 39, copia de la denuncia efectuada ante Carabineros, en relación con los hechos de autos. d) En fojas 41 a 45, veinte fotografías simples, en las que se puede apreciar el estado en que fue recuperado el vehículo afectado;

15°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la parte denunciada aportó al proceso, en fojas 46 y siguientes tres fotografías simples en que se puede apreciar el acceso al local y sus estacionamientos subterráneos y en fojas 49, copia del reclamo consignado en el libro correspondiente, por doña Sandra González, en relación con los hechos denunciados;

16°) Que, esta Sentenciadora en orden a establecer la existencia de las infracciones denunciadas, tendrá por acreditadas en el proceso las siguientes circunstancias a.- Que, efectivamente, el día y hora de los hechos denunciados, esto es el 27 de Noviembre de 2014, entre las 19,15 y 21,15 hrs. don Carlos Meza Morales, concurrió hasta el supermercado Líder, ubicado en calle San José n° 69 de esta comuna, procediendo a estacionar el vehículo en que se transportaba en el estacionamiento subterráneo disponible para los clientes para este efecto. Dicha circunstancia se estima acreditada en autos mediante la boleta de compra agregada en fojas





36 y los reclamos efectuados por quien lo acompañaba, doña Sandra González, ante la unidad de servicio al cliente, fojas 37 y lo consignado en el libro de reclamos del supermercado, b.- Que, al volver hasta el vehículo en que se transportaba para retirarse del recinto, don Carlos Meza y esposa se percataron que éste había sido sustraído. Circunstancia que fue acreditada en autos mediante la copia del parte policial correspondiente, fojas 39, en el cual se deja constancia que personal de servicio en la población tomó en el local comercial de calle San José n°69, la denuncia por el robo de un vehículo por parte de don Carlos Meza Morales C.- Que, el vehículo fue recuperado por personal de Carabineros restituyéndose a su dueño con múltiples daños, circunstancia que fue acreditada con las fotografías agregadas en fojas 40 a 45, entre las cuales se puede ver a personal policial examinando el interior del automóvil;

17°) Que, a juicio de esta Sentenciadora, en la especie y como ha sostenido en reiterados fallos anteriores, en la especie existiría una relación de consumo que debe estar sujeta en cuanto a sus derechos y obligaciones a lo establecido por la ley de protección a los derechos del consumidor. En efecto, a partir de la definición de lo que la ley entiende como acto jurídico oneroso, esto es aquel que es de utilidad para ambas partes, en la relación existente entre las partes existiría un vínculo cuya naturaleza jurídica podría asimilarse a la de un contrato de depósito. En esta relación existe una oferta hecha a personas indeterminadas para que concurran a comprar a un establecimiento comercial, el cual cuenta con estacionamientos, y en ella el supermercado o depositario estaría obligado a custodiar y conservar los vehículos de sus clientes y





a restituirlos en las mismas condiciones que ingresaron. Ahora bien, la circunstancia de pagarse un precio o tarifa por el servicio de estacionamiento no desvirtúa el carácter oneroso de la relación y en consecuencia sujeta a las obligaciones que impone la ley de protección a los derechos del consumidor, dado que muchas prestaciones otorgadas por el supermercado y los establecimientos que lo integran tienen aparentemente carácter gratuito, como lo son por ejemplo, el uso de carros y bolsas, conformando conjuntamente con el servicio de estacionamiento una importante ventaja comparativa que este tipo de establecimientos ofrece a sus clientes para captar su preferencia. Así, resulta claro que, tras estas prestaciones, la denunciada tiene un móvil lucrativo, cual es elevar el nivel de sus ventas, en tanto el cliente o consumidor efectivamente recibe un beneficio o lucro de esta relación al recibir prestaciones aparentemente sin costo.

De esta forma además lo ha resuelto la Excelentísima Corte Suprema en causa ingreso n° 3.299-10, en que declaró:

"4° Que el artículo 23 de la ley 19.946 establece como infracción del proveedor, el hecho 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, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

5° Que aquello que el denunciado quiere hacer aparecer como una simple imposición de la autoridad encargada de la construcción o mencionar como un beneficio que otorgan al cliente, es en realidad el





cumplimiento de una obligación legal. El supermercado tiene estacionamiento, porque el común de las personas llega hasta el mismo en vehículo que es aquél donde cargan las mercaderías adquiridas en el establecimiento comercial y que luego transportan hasta su domicilio. Es efectivo que la autoridad pública encargada de autorizar las construcciones de establecimientos de este tipo, exige que se contemple área de estacionamiento, porque es un hecho público y notorio que las personas que concurren a ese tipo de comercio, lo hacen en vehículo, de modo que si no se consideran aquellos por el interesado, colapsarían las calles adyacentes.

Pero no se trata de la sola exigencia de la autoridad encargada de la construcción y el urbanismo público, ni de la comodidad del cliente, sino de la obligación, impuesta por la ley, de poner la cosa en disposición de entregarla, lo que supone facilitar la salida desde el interior del local a un lugar donde la persona pueda subirla a su medio de transporte, asumiendo el cliente el costo de su traslado. Esa facilidad de disposición, hoy en día constituye el estacionamiento y dado que los costos de aquella son del vendedor, a él corresponde velar porque el lugar que ha facilitado a los consumidores para que instalen sus vehículos sea tan seguro, como debe serlo el paquete de pan o la caja de leche que les vende. Tanto es así, que como puede advertirse, incluso en la mayoría de los establecimientos de este tipo, se reserva un lugar para los taxis que han sido autorizados por el supermercado para ubicarse permanentemente en él y ofrecer su servicio a los clientes que no concurren en vehículo propio y que sacan sus compras hasta el estacionamiento en los mismos carros que el supermercado les facilita.





Por otro lado, no ha de perderse de vista, que contar con estacionamiento, con dificultad que hoy supone dejar un automóvil en la vía pública, se alza en una exigencia para conformar la oferta misma del establecimiento comercial, al punto que no contemplarlo conduciría, muy probablemente, a una notable reducción en la demanda de un local construido sin estacionamiento.

6° Que, si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de esta clase de estacionamiento (porque la ley no puede contemplarlo todo), aquél es de tal modo inherente al acto de consumo de que se trata, que no puede entenderse este último sin aquél, de donde se sigue que la norma del artículo 23 es perfectamente aplicable en la especie, porque el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad.

Este aserto se ve avalado por el hecho indiscutible, que el estacionamiento forma parte de la misma estructura del supermercado, al menos así aparece en este caso donde se trata de un estacionamiento subterráneo; y donde no es poco habitual, de acuerdo a la experiencia que cada zona esté identificada en todas sus hileras con letras y/o números, para facilitar al cliente la ubicación de su vehículo y se contemple además, una indicación que prohíbe sacar los carros del estacionamiento lo que refuerza que se trata de un espacio del supermercado y no de un lugar público.





Si el estacionamiento fuera un bien nacional de uso público, la custodia de vehículos estaría limitada al Estado, sin embargo, en el caso de autos, el estacionamiento es un espacio privado, de propiedad del supermercado, que no es precisamente de "uso público" sino que "de uso del público que concurre al supermercado" y que tiene la calidad de cliente o consumidor de los productos que comercializa el supermercado. La construcción y disposición de los estacionamientos, está dirigida a la venta de los productos que comercializa naturalmente el supermercado y forman parte de la misma infraestructura que aquél dispone para el uso de sus clientes. El supermercado no comercializa los carros del supermercado, como tampoco las góndolas en que se instalan las mercaderías, ni siquiera las máquinas receptoras de botellas vacías, pero dado que están destinados al giro del negocio, al supermercado corresponde velar por su correcto funcionamiento y seguridad en tanto están dirigidos a la comodidad del cliente. Lo mismo vale para el estacionamiento" (sic);

18º) Que, como antes se ha dicho, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, infringe los derechos del consumidor el proveedor que actuando con negligencia en la prestación de un servicio, debido a sus deficiencias, le causa menoscabo. En el caso de autos la propia denunciada admite en su contestación que los estacionamientos anexos al establecimiento efectivamente cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y el público concurrente. Sin embargo, a pesar de alegar que ha cumplido con su deber de otorgar seguridad a sus clientes, no aportó, debiendo hacerlo, prueba alguna de sus acciones, concretamente sobre el funcionamiento del servicio de guardias y de





las cámaras de vigilancia, cuya existencia y funcionamiento no fue demostrada, para determinar si se actuó con la diligencia y urgencia que la situación ameritaba. Por lo anterior, no cabe sino concluir que el servicio prestado, en relación a la indispensable seguridad con que éste debe otorgarse, atendido el estándar de profesionalidad que la ley del ramo, impone a los proveedores de bienes y servicios, adoleció en el caso de autos de manifiestas deficiencias en su calidad, al no haber adoptado y mantener medidas suficientes para evitar el daño a sus clientes o destinadas al menos a identificar y señalar a sus responsables, quedando de manifiesto estas deficiencias por el hecho que fue el propio querellante quien se percata del hecho y no el servicio de guardias existente en el recinto;

19°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos a los que, como antes se indicara, les atribuye el poder suficiente, esta Sentenciadora ha adquirido el convencimiento respecto a que en los hechos denunciados el proveedor individualizado como Administrador de Supermercados Hiper Limitada, también identificado en autos como Administradora de Supermercados Hiper Limitada, actuó con negligencia en la prestación del servicio de estacionamiento otorgado al querellante Carlos Meza Morales, causándole evidente menoscabo debido a las deficiencias en la seguridad del mismo, infringiendo a su respecto los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor. Por lo antes expuesto, en definitiva, será acogida a su respecto, la denuncia de lo principal de fojas 01 de autos;

C.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL

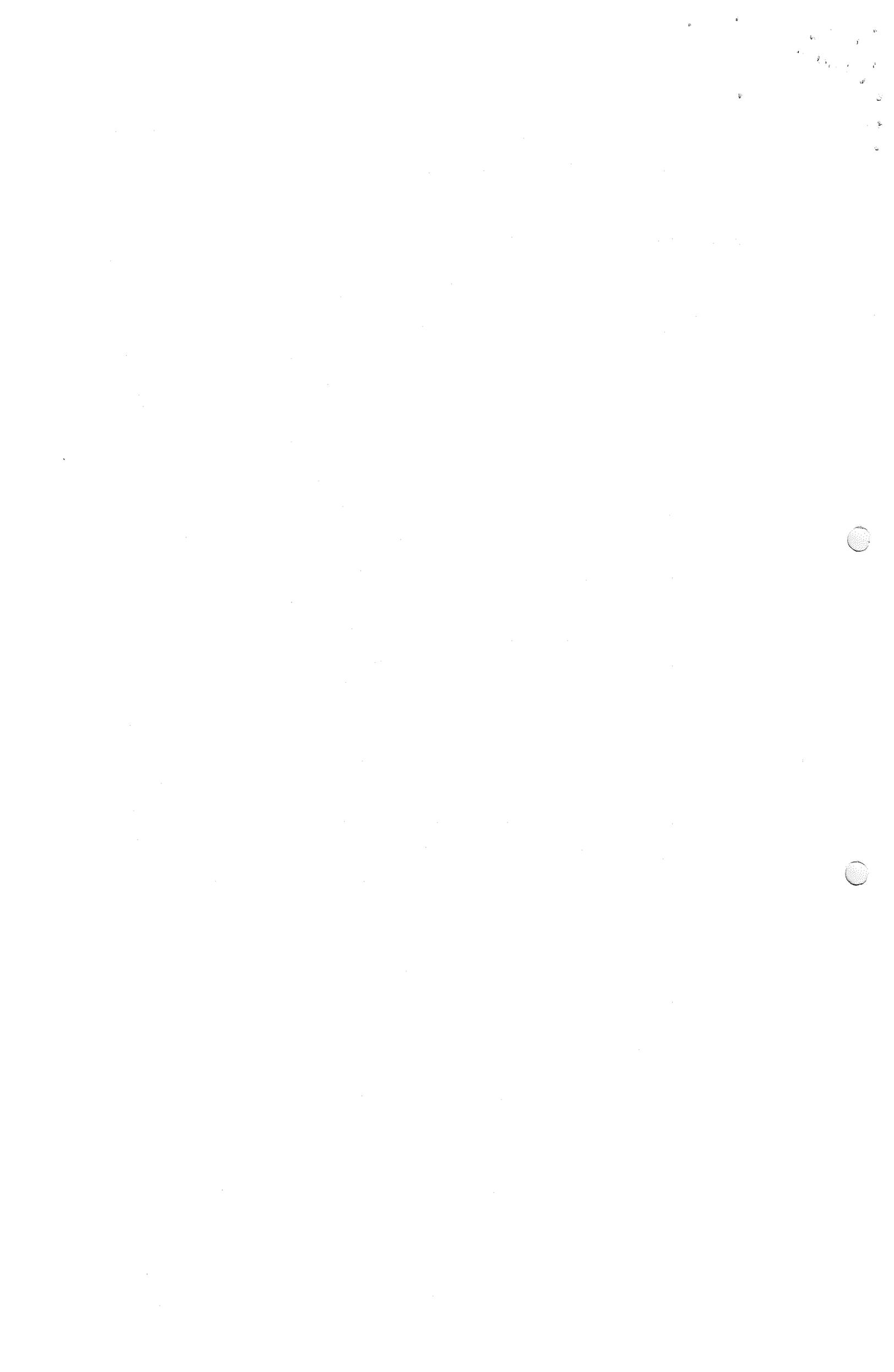


20°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 01, don Carlos Meza Morales, doña Sandra González Herrera y don Martín Guerra Soto, antes individualizados, dedujeron demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Administrador de Supermercados Hiper Limitada también identificada en autos como Administradora de Supermercados Hiper Limitada, solicitando que sea condenado a pagarles los perjuicios ocasionados, los que Martín Guerra Soto evalúa en la cantidad de \$1.900.000, por concepto de daño emergente y en \$1.000.000, por concepto de daño moral; por su parte, los demandantes Carlos Meza Morales y Sandra González Herrera demandaron se les compense el daño moral experimentado, perjuicio que evalúa cada uno en la cantidad de \$1.000.000, o las cantidades que se considere pertinentes de acuerdo al mérito de autos, más reajustes, intereses y costas;

21°) Que, como antes se expuso al resolver sobre el aspecto infraccional, en definitiva será acogida la excepción de incompetencia absoluta planteada por la parte querellada y demandada respecto de las acciones interpuestas por doña Sandra González Herrera y don Martín Guerra Soto, por cuanto estos no acreditaron tener la calidad de consumidores en los hechos de autos. Por la razón antedicha en definitiva se omitirá un pronunciamiento respecto de las acciones civiles por ellos deducidas;

22°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Administrador o Administradora de Supermercados Hiper Ltda. será condenada como autora de contravención los Arts. 3°, letra d) y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3° letra e) y 21 inc. 3°





de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;



23°) Que, no obstante lo antes expresado, en definitiva la demanda civil intentada por don Carlos Meza Morales, en definitiva no podrá ser acogida por cuanto para acreditar la existencia del daño moral demandado, no se aportó al proceso prueba alguna. En efecto, a partir del principio legal que las cosas perecen para su dueño, el demandante no demostró con prueba legal y suficiente su calidad jurídica respecto de los bienes sustraídos, de forma que con su pérdida o deterioro pudiese inferirse, además del daño directo o emergente demandado por el propietario del vehículo, un perjuicio moral, entendido este como la aflicción y molestias derivada de la pérdida o incerteza de su recuperación;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1.547, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras d y e 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se acoge la excepción de incompetencia absoluta deducida por la parte querellada y demandada en el comparendo de estilo de fojas 12 de autos, sólo respecto de las acciones interpuestas en esta causa por doña Sandra González Herrera y don Martín Guerra Soto, rechazándose dicha excepción en relación con las acciones intentadas por don Carlos Meza Morales;

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100



B.- Que, se acoge la objeción documental deducida en fojas 52, por la parte querrelada, sin perjuicio de lo prevenido en el considerando 19°) del presente fallo;



C.- Que, se condena a Administrador o también identificado en autos como Administradora de Supermercados Hiper Ltda., antes individualizada, a pagar una multa de 50 (cincuenta) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a la normas de los Arts. 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496;

D.- Que, no se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don Carlos Meza Morales en el primer otrosí de fojas 01 de autos;

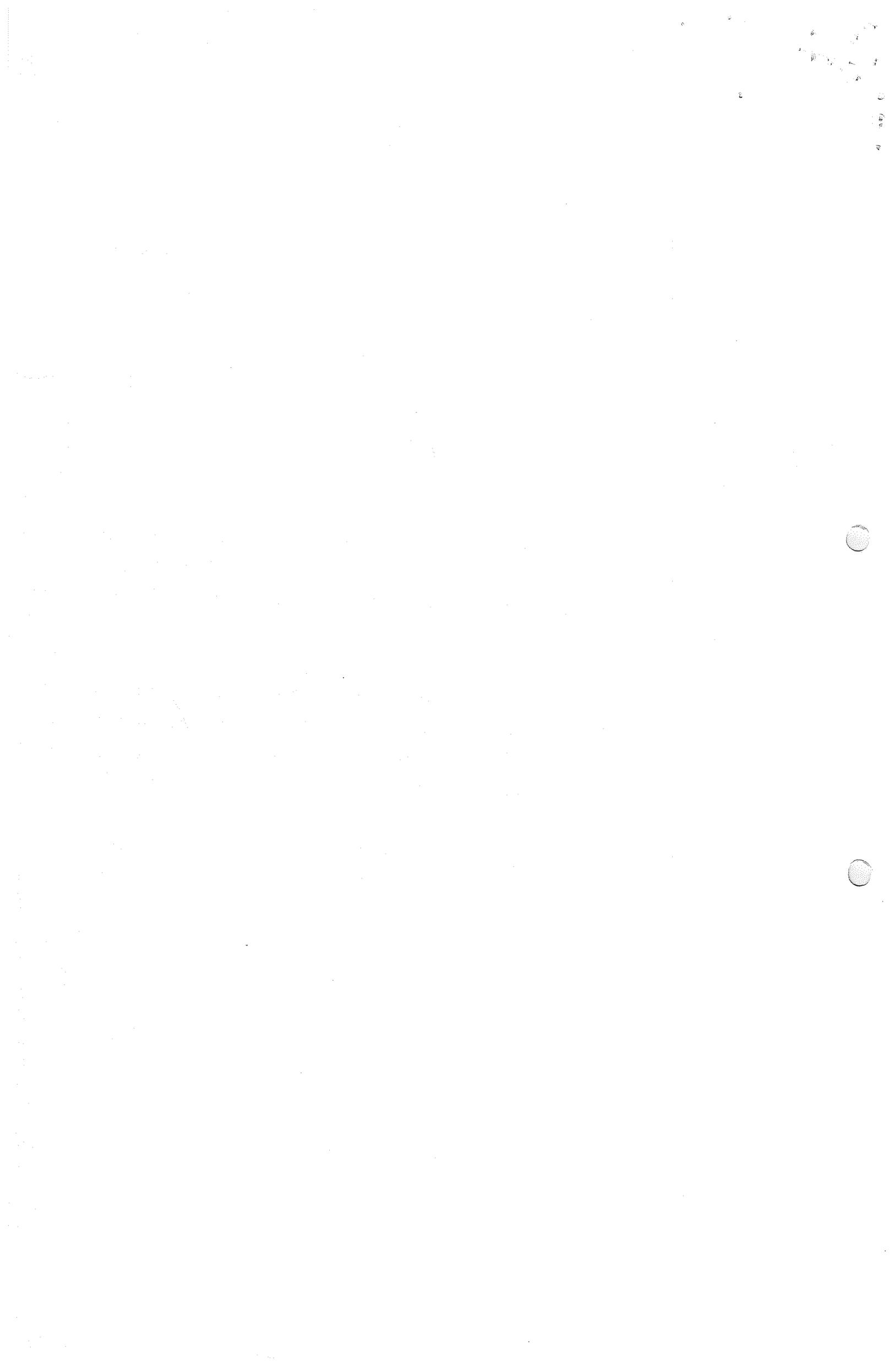
F.- Que, no se condena a Administrador o Administradora de Supermercados Hiper Limitada, antes individualizada, al pago de las costas de la causa, por no haber resultado totalmente vencida;

Anótese, notifíquese, comuníquese al Sernac una vez ejecutoriado y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 3.809-1-2015.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.





Foja: 153

Ciento Cincuenta y Tres

Certifico que se anotaron y alegaron confirmando el abogado don Diego Chamorro y revocando el abogado don Pablo Romero. Santiago, 15 de abril de 2016.

En Santiago, quince de abril de dos mil dieciséis.

Vistos:

El mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, SE CONFIRMA la sentencia apelada de catorce de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 64 y siguientes.

Se previene que la Ministro señora Vásquez, fue del parecer de confirmar la sentencia apelada, con declaración que se rebaja la multa ordenada pagar a la querellada a diez Unidades Tributarias Mensuales.

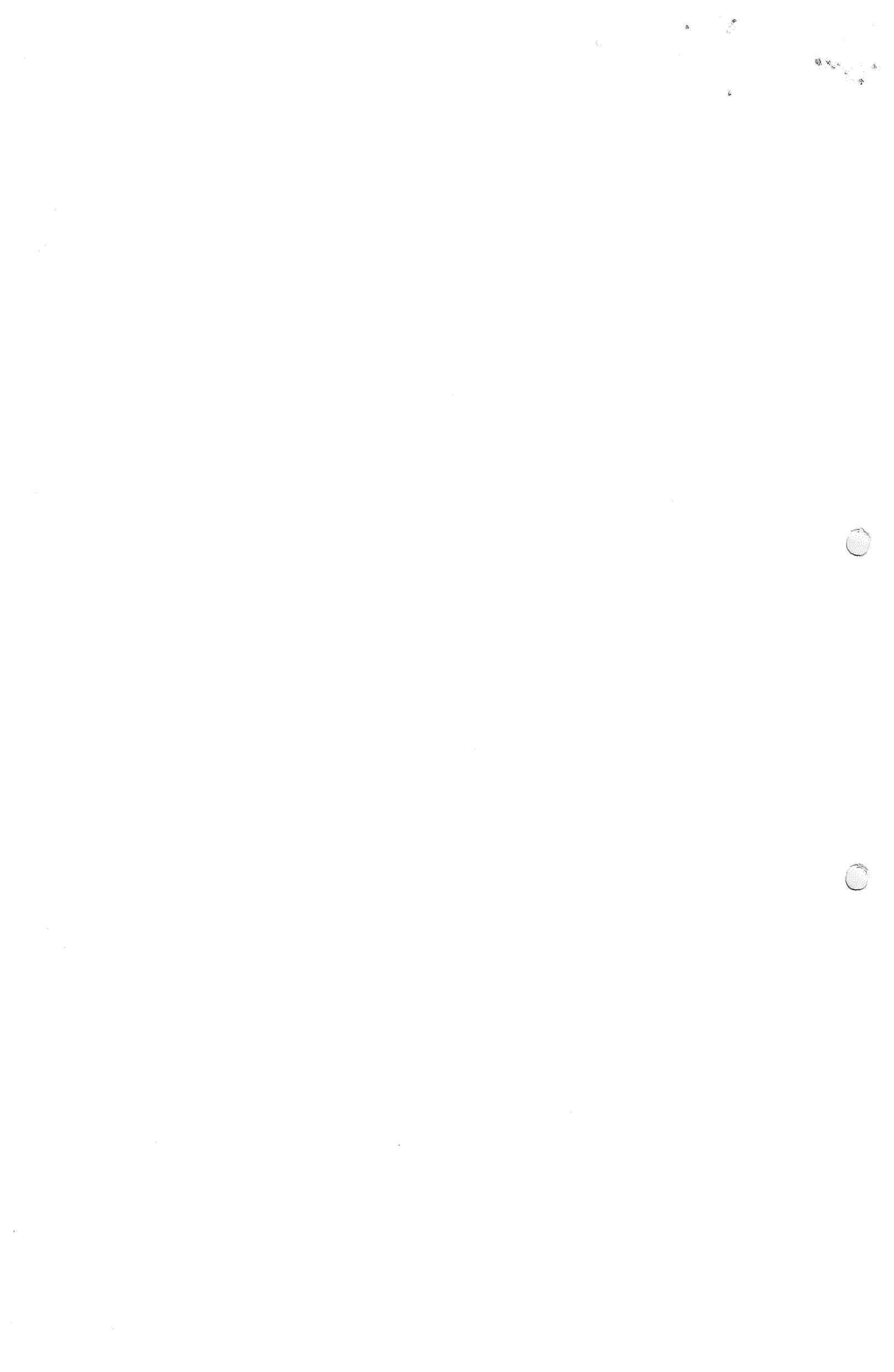
Regístrese y devuélvase.

Rol N° 291-2016 civ

~~María Stella~~

Pronunciado por la Segunda Sala de la última Corte de Apelaciones de San Miguel integrada por las Ministras señora María Stella Elgarrista Álvarez, señora Carolina Vásquez Acevedo y el Abogado Integrante señor Diego Munita Luco.

En Santiago, a quince de abril de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.





San Bernardo, a diez y seis de
Mayo de dos mil dieciséis

Quimples

Certifico envío de C.C. a D. Chamorro, a L. Peurist
San Bernardo, a 16 de Mayo de 2016

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 16 de Mayo de 2016



COPIA CONFORTRE CON SU ORIGINAL

San Francisco, California, U.S.A.

