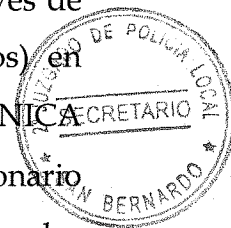


SAN BERNARDO, Treinta y uno de Julio del dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a 1 y siguientes, don **MARCELO ESTEBAN RIQUELME OSORIO**, técnico superior en mantención industrial, con domicilio en Florida N° 931, departamento B-23, comuna de San Bernardo, formula denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, en contra del Proveedor **SUPERMERCADOS LIDER**, representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en San José N° 69, comuna de San Bernardo, la que funda en que el día 26 de Octubre de 2013, a las 21:40 horas aproximadamente, se dirige en compañía de doña Verónica Alarcón, al supermercado LIDER, ubicado en San José N° 69, comuna de San Bernardo, en el vehículo ppu. CFJX-29, de su propiedad, con la finalidad de realizar compras. Al momento de regresar al estacionamiento, alrededor de las 22:10 horas, se dieron cuenta que su móvil no estaba en el lugar en que lo habían dejado estacionado, angustiados recurrieron a los guardias de seguridad, quienes no supieron darles una respuesta, ni ayuda, tampoco encontraron a los encargados de seguridad y del local, por lo que, se dirigieron por sus propios medios a la 14ª Comisaría de San Bernardo, para dejar la denuncia de los hechos. A los 3 días recibe un llamado telefónico del personal de la 38ª comisaría de Puente Alto, dando cuenta que habían encontrado el vehículo, solicitándole que fuera a revisar su móvil para retirarlo de dicha Unidad Policial. Agrega, que en el interior del automóvil se encontraban las siguientes especies, y que fueron sustraídas, sistema de tele peaje, extintor, gata, botiquín, triángulos, herramientas del vehículo, radio, chaqueta "Américanino", color negro, juego de llaves del domicilio con control remoto para puerta de acceso, juego de llaves de motocicleta, argollas de oro, la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos) en efectivo, tarjeta de Identificación de Carabineros de doña VERÓNICA MACARENA ALARCÓN CARO y la placa de servicio código de funcionario 962481-R. Señala que la denunciada **SUPERMERCADOS LIDER**, infringe las normas de los artículos 3 letra D, 12 y 13 inciso 1º de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley ya citada, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SUPERMERCADOS LIDER**, ya individualizado, a fin de que sea condenada al



pago de la suma de \$439.067.- (cuatrocientos treinta y nueve mil sesenta y siete pesos), por concepto de daño emergente, y la suma de \$2.000.000.- (dos millones de pesos), por concepto de daño moral. En definitiva a la suma de \$2.439.067.- (dos millones cuatrocientos treinta y nueve mil sesenta y siete pesos), más reajustes, intereses y costas.

Que, a fojas 20, rola agregada la certificación efectuada por el Sr. Receptor de Turno del Tribunal, de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 18, a don CLOVIS GONZALEZ ARCE, representante legal y administrador de SUPERMERCADOS LIDER.

Que, a fojas 23, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto, con la asistencia de don MARCELO ESTEBAN RIQUELME OSORIO y en rebeldía de la parte denunciada y demandada.

El compareciente ratifica íntegramente la denuncia y demanda de autos, sin agregar nada más.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce, por encontrarse en rebeldía una de las partes.

No se rinde prueba testimonial. Sólo la parte compareciente rinde prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 24, se ordena traer los autos para fallo.

Que, a fojas 25, se decreta medida para mejor resolver, dejando sin efecto la resolución que ordenaba traer los autos para fallo.

Que, a fojas 26 y 27, rola agregado al proceso el Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del automóvil ppu. CFJX-29, el que figura inscrito a nombre de don MARCELO ESTEBAN RIQUELME OSORIO.

Que, a fojas 32, se ordena traer nuevamente los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha denunciado a SUPERMERCADO LIDER por infringir los artículos 3 letra d), 12 y 23 inciso 1º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en razón de que desde el interior del centro comercial, específicamente de sus estacionamientos, habría sido robado el vehículo ppu. CFJX-29, de propiedad de don MARCELO ESTEBAN RIQUELME OSORIO, provocándole menoscabo al consumidor, debido a la deficiente calidad del servicio de vigilancia y seguridad otorgado por el referido Supermercado, en el



estacionamiento exclusivo que posee en sus dependencias mientras él se encontraba al interior del recinto.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada de **SUPERMERCADO LIDER**, no compareció a la audiencia de estilo, quedando en rebeldía, pese ser notificada como consta en autos.

TERCERO: Que, la parte denunciante y demandante, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia simple de boleta electrónica N° 000464282475, de fecha 26 de octubre de 2013, a las 22.03.56 horas, que rola a fojas 4 de autos; **2.-** Fotografía digital de Boleta de Venta y Servicios, emitida por la Casa Royal, con fecha 27 de octubre de 2013, por la suma de \$8.990.-, que rola a fojas 5 del proceso; **3.-** Copia simple de "acta de devolución de sistema tele vía", emitida por sociedad concesionaria "Autopista Vespucio Sur", de fecha 2 de Noviembre de 2013, que rola a foja 6 de autos; **4.-** Copia simple de Boleta Electrónica N° 1.803.023, emitida por Sociedad Concesionaria Autopista Vespucio Sur S.A., por concepto de ROBO ARRIENDO TAG N° 009381281204, y la suma de \$27.600.-, de fecha 10 de noviembre de 2013, que rola a fojas 7 del proceso; **5.-** Copia simple de guía de traslado de grúa N° 0000462, de fecha 28 de Octubre de 2012, por la suma de \$30.000.-, correspondiente al traslado del vehículo ppu. CFJX-29, desde Buenaventura/San Marcos, a la 38ª Comisaría, por Robo, que rola a fojas 8 de autos; **6.-** Copia simple de boleta N° 015151, emitida por Automotora Le Blanc, de fecha 29 de Noviembre de 2013, por la suma de \$69.407.-, por concepto de deducible, que rola a foja 9 del proceso; **7.-** Copia simple del parte policial N° 11892, de fecha 26 de Octubre de 2013, que da cuenta de los hechos y que rola a fojas 10 y 11 de autos; **8.-** Copia simple de "Formulario de relato de cliente", efectuado por el señor Riquelme Osorio, de fecha 26 de Octubre de 2013, que rola a foja 12 del proceso; **9.-** Fotografía digital de reclamo formulado en libro de reclamos del establecimiento, efectuado por el señor Riquelme Osorio, de fecha 26 de Octubre de 2013, que rola a foja 13 de autos; y **10.-** Set de 4 fotografías digitales simples, que rolan a fojas 14 y siguientes del proceso.

CUARTO: Que, del mérito de los antecedentes y probanzas rendidas en autos, especialmente, del parte policial de fojas 10 y 11, y de la copia de la boleta electrónica acompañada a fojas 4, ha quedado establecido que el día 26 de Octubre de 2013, don **MARCELO ESTEBAN RIQUELME OSORIO**, concurrió al Supermercado Líder, y que alrededor de las 22.00 horas, tras haber dejado su vehículo ppu. CFJX-29, estacionado en los lugares destinados para tal efecto, en



dependencias del denunciado, al regresar a su vehículo, éste había sido sustraído. Cabe señalar que para llegar a esta conclusión se tuvo en especial consideración la prueba rendida en autos, por una parte, la boleta que da cuenta de las compras realizadas por el actor, en dependencias de la denunciada, por otra, la copia del reclamo realizado en el libro de novedades del supermercado, como también, en el formulario de reclamos que la denunciada tiene a disposición de los clientes, y por último, el parte policial, ya referido.

De esta forma, analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible concluir que el denunciante y demandante, concurrió al Supermercado Líder, ubicado en San José N° 69, comuna de San Bernardo, en su vehículo, realizó compras, y al regresar al móvil, éste había sido sustraído, pues dio cuenta a Carabineros, como consta en autos.

QUINTO: Que, es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al público en general de que su oferta puede ser aceptada en condiciones más favorables que las otorgadas por su competencia, cuestión que finalmente reditúa en una mayor clientela y por ende, en un mayor lucro. En el mismo sentido, tal circunstancia permite que su oferta compita de igual a igual con otros proveedores que igualmente entreguen tal beneficio al público. En este orden de ideas el servicio de estacionamientos que prestan estos proveedores constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar, por lo que a juicio de esta Sentenciadora, debe considerarse dicho servicio, como parte integrante de la actividad que presta la denunciada. En consecuencia, las disposiciones de la Ley N° 19.496 se aplican al caso concreto, toda vez, que como reiteradamente se ha resuelto y ya se dijo, el acceso a los estacionamientos que ella otorga es un elemento totalmente vinculado de su establecimiento de comercio, más aún, si se considera que tal elemento opera directamente en su beneficio económico.

SEXTO: Que, lo anterior se agrava si se considera que el lugar que se utiliza como estacionamiento es privado y de propiedad de la denunciada, pues con mayor razón ésta debe conocer y eliminar o en su defecto evitar al máximo los riesgos. Cuestión que la denunciada, no acreditó de manera alguna en autos, pues como se señaló no compareció a la audiencia de contestación, conciliación y prueba, pese haber sido notificada de ella. De esta forma, SUPERMERCADOS LIDER, no acreditó contar con medidas de seguridad, a fin de que su actuar fuera diligente,



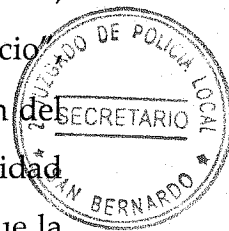
cuestión que era de su carga realizar, en atención al deber de profesionalidad que le asistía.

SEPTIMO: Que, respecto del acto de consumo, ha de tenerse en cuenta que éste se encuentra conformado por una serie de fases que comprenden desde la policitación u oferta de especies o servicios para su compraventa o la realización de algún otro acto de propuesta, hasta aquel donde se consolida tal oferta, en la suscripción o materialización del acto jurídico correspondiente. Por lo que, el ámbito de protección al consumidor es amplio, comprendiendo todas aquellas etapas del acto de consumo.

OCTAVO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia del consumidor en dependencias de la denunciada y el hecho de haber estacionado su móvil en aquel lugar para efectuar actos de consumo, y que a la postre le fuera sustraído, permite la aplicación de la Ley N° 19.496 y específicamente de la obligación de **seguridad** en ella contenida. Asimismo, cabe señalar que ha quedado establecido que el actor efectivamente concurrió a las dependencias de la denunciada en su vehículo el día 26 de Octubre de 2013, realizando compras en sus dependencias y que éste le fue sustraído.

NOVENO: Que, de esta forma, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el que a la letra dice: "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" toda vez, que no proporcionó los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil del denunciante y demandante, por carecer de un sistema de seguridad eficiente, causando con su negligencia un menoscabo al actor. Cabe señalar que la denunciada de manera alguna acreditó en autos, poseer medidas de seguridad a fin de establecer que su actuar fuera diligente.

DECIMO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado esta Sentenciadora, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, en atención a las razones jurídicas y lógicas que se han expresado en la presente sentencia, y en atención a que las múltiples pruebas rendidas en autos resultan ser concordantes y precisas entre ellas, se acogerá



la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

UNDECIMO: Que, respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, deducida por don **MARCELO ESTEBAN RIQUELME OSORIO**, en contra de **SUPERMERCADOS LIDER**, ya individualizado, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$439.067.- (cuatrocientos treinta y nueve mil sesenta y siete pesos), por concepto de daño emergente, y la suma de \$2.000.000.- (dos millones de pesos), por concepto de daño moral; pretendiendo en definitiva la suma de \$2.439.067.- (dos millones cuatrocientos treinta y nueve mil sesenta y siete pesos), más reajustes, intereses y costas, cabe señalar, que como ya se ha indicado, la demandada ha incurrido en contravención a la Ley del Consumidor, por cuanto, prestó un servicio deficiente, en relación a las medidas de seguridad, que finalmente le causó al actor perjuicios, al ser sustraído su vehículo de los estacionamientos que mantiene a disposición de sus consumidores.

DUODECIMO: Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que ha sido la creación de una situación de riesgo para el consumidor por parte de su proveedor la que ha terminado produciéndole un daño que no es sino la concreción del riesgo creado y no evitado por el proveedor.

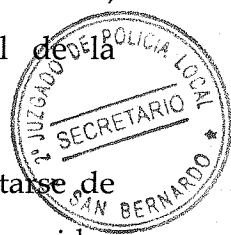
DECIMO TERCERO: Que, respecto al servicio de estacionamiento que presta el demandado **SUPERMERCADOS LIDER**, cabe considerar lo siguiente: 1.- Que, es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al público en general de que su oferta puede ser aceptada en condiciones más favorables que las otorgadas por su competencia, cuestión que finalmente reditúa en una mayor clientela, y por ende, en un mayor lucro; 2.- Que, en el mismo sentido, tal circunstancia permite que su oferta compita de igual a igual con otros proveedores que igualmente entreguen tal beneficio al público; y 3.- Que, en este orden de ideas el servicio de estacionamientos que presta constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar.



atención a lo anterior, y no habiéndose satisfecho adecuadamente la carga de la prueba, esta Sentenciadora rechazará la suma demandada a título de daño emergente.

Que, no obstante lo anterior, en cuanto a la suma pretendida a título de daño moral, cabe señalar que no es posible desconocer que para cualquiera persona que estaciona un vehículo en un centro comercial, como el de la denunciada, la ocurrencia del daño o robo del mismo, como sucedió en el caso de autos, no sólo produce un daño material, sino que trae aparejado, asimismo, un sentimiento de molestia y frustración, más cuando ha sido víctima de un hecho particularmente violento y susceptible de provocar una natural emoción de perturbación y desagrado, que no incide en el aspecto patrimonial sino que en otro, completamente distinto al valor en dinero de los deterioros. Por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", esta Sentenciadora acogerá dicha pretensión, pero fijará su cuantía de manera prudencial como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, pues en atención a las reglas de la sana crítica, es lógico concluir, que el actor sufrió dicho perjuicio, pues no estaba representado en su accionar, que producto de la negligencia en las medidas de seguridad de la denunciada, las que no logró acreditar, como se estableció en la parte infraccional, su vehículo sería sustraído, mientras se encontraba efectuando compras en el recinto comercial de la denunciada.

DECIMO NOVENO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que el demandado pague el total de lo adeudado, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que el demandado se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.



Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y el artículo 3, 12, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **ACOGE**, la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto se **CONDENA** al denunciado **SUPERMERCADOS LIDER**, como infractor de lo dispuesto en los artículo 3 letra d) y 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de **20 (Veinte)** Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se **ACOGE**, la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto, se condena a **SUPERMERCADOS LIDER**, a pagar al demandante de **\$500.000.- (quinientos mil pesos)**, a título de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando N° 19 de este fallo.

IV.- Que, se condena en costas a la denunciada y demandada, por haber resultado totalmente vencido.-

Rol N° 2667 - 1 - 2014.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

