

**CAUSA N° 47.697/EC.**

Conchalí, diez de agosto de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

1°.- A fojas 22 y siguientes, rola la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, Región Metropolitana, en adelante SERNAC, representado por su Director don Juan Carlos Luengo Pérez, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de HIPERMERCADO TOTTUS S.A. persona del giro de su denominación, RUT 78.627.210-6, representado legalmente por don Pedro Zarate Pizarro, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 13.333.067-4, todos con domicilio en su casa matriz, ubicada en Nataniel Cox 620, comuna de Santiago, señalando que con fecha 19 de julio de 2014 don JAIME BASCUÑAN VALDES concurrió al Supermercado TOTTUS, ubicado en Pedro Fontova N° 5810, de la comuna de Conchalí, a realizar compras dejando estacionado el vehículo de su propiedad placa patente DCZG-16, en el estacionamiento habilitado por el proveedor para ese efecto y después de realizar las compras vuelve a buscar su vehículo y no lo encuentra. Acude a los guardias sin obtener ningún resultado. Por lo anterior se han infringido los artículos 3, inciso 1, letra d, 12 y 23 inciso 1° de la ley 19.496.

2°.- Los documentos en que se funda la denuncia, de fojas 1 a 22.

3°.- La notificación de fojas 35.

4°.- El comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 48, celebrado con fecha 29 de enero de 2015, en el que la denunciada opone excepción de previo y especial pronunciamiento.

5°.- La parte de SERNAC evacua traslado conferido, quedando para definitiva su resolución.

6°.- La continuación del comparendo a fojas 57 y siguientes.

7°.- Que llamadas las partes a conciliación esta no se produjo.



- 8°.- En cuanto a la prueba testimonial, las partes no presentan.
- 9°.- La parte denunciante, rindió prueba documental, que consta en autos de fojas 8 a 21.
- 10°.- La parte denunciada no presenta prueba documental.
- 11°.- En cuanto a las observaciones a la prueba, las partes no formulan.
- 12°.- En cuanto a las peticiones, la parte denunciante la realiza y se concede. A fojas 77 se desiste de la petición.
- 13°.- Se trajeron los autos para fallar a fojas 78.

**CONSIDERANDO:**

**I. RESPECTO A LA EXCEPCION DILATORIA INTERPUESTA POR LA DENUNCIADA DE TOTTUS**

- 1) La denunciada plantea la falta de legitimación activa de SERNAC, para interponer la denuncia de autos.
- 2) Que, del mérito de los antecedentes y, especialmente, lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, resulta que en el presente caso el Servicio Nacional del Consumidor invoca el interés general, que ha de cautelar como institución pública y que le permite denunciar hechos presuntamente contravencionales, cuyo objeto no es cautelar un interés de clase concreto perteneciente a un grupo de consumidores, sino que trasciende a la salvaguarda de intereses que van más allá de aquellos, aunque indirectamente tiene incidencia en los derechos de los consumidores.

Por lo expuesto se rechazará la excepción planteada.

**II.- RESPECTO DE LA INFRACCIÓN A LA LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

**PRIMERO:** Que para el esclarecimiento de la denuncia se recibieron y ponderaron en autos los antecedentes de fojas 8 a 21, todos acompañados por la denunciante y que consiste en:

1. A fojas 8, Formulario único de atención de público en que Jaime Bascuñán Valdés, realiza un reclamo en contra de Supermercado Tottus, consistente en el robo de su vehículo mientras realizaba compras en él.



2. A fojas 9, Carta enviada desde SERNAC a Hipermercado Tottus, en que da cuenta del reclamo efectuado por Bascuñán Valdés.
3. A fojas 10, rola contestación de Hipermercado Tottus a SERNAC, desconociendo la efectividad de los hechos denunciados.
4. A fojas 11, rola fotocopia de Cedula de Identidad del consumidor Bascuñán Valdés.
5. A fojas 12 a 14, fotocopia de Certificado de inscripción y Anotaciones del vehículo placa patente DCZG 16, cuyo propietario es Jaime Bascuñán Valdés.
6. A fojas 15, rola fotocopia de boleta electrónica, emitida por Hipermercado Tottus por la suma de \$ 25.163.
7. A fojas 16, rola denuncia ante Fiscalía Centro Norte del robo del vehículo placa patente DCZG 16, que no es objetada por la contraria.

**SEGUNDO:** La parte denunciada no rindió prueba alguna para probar sus dichos.

**TERCERO:** Que los documentos acompañados por el denunciante permiten por sí mismos establecer la efectividad de los hechos en que se funda su denuncia. En efecto, con la boleta N° 84834413, de fojas 15, no objetada, se da por establecido el acto de consumo. Con la copia de la denuncia de fojas 16 y 17, se acredita el hecho del robo del vehículo de propiedad de BASCUÑAN VALDES, desde el estacionamiento del Supermercado TOTTUS S.A. de calle Pedro Fontova N° 5810. El dominio de BASCUÑAN VALDES, sobre el auto placa patente DCZG-16, se acredita con la copia de la inscripción que rola a fojas 12 y siguientes.

**CUARTO:** Que los estacionamientos de los supermercados y otros locales comerciales, están destinados a mejorar el servicio que se presta a los consumidores.

**QUINTO:** Que de acuerdo al artículo 1° de la Ley 19.496, a la luz de lo dispuesto en el artículo 23 de la mencionada ley, se ha cometido una infracción por el proveedor profesional, cuya negligencia, causó menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad.



**SEXTO:** Que en lo referente a la obligación de custodiar los vehículos, la Excma. Corte Suprema ha sostenido (causa rol N° 5.225-2010 de fecha 16 de mayo del año 2011), seguida en contra de una empresa que presta el servicio de supermercado: *“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 un buen número de 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 y, probablemente, se reduciría de modo ostensible la demanda en el local construido sin estacionamiento. En este sentido, el estacionamiento forma parte de la oferta de productos, porque de no existir, probablemente se reduciría de modo ostensible el interés de los clientes por concurrir a ese establecimiento.*

*Pero, además, 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.*

*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.”*

Agregó la Excma. Corte: *“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.”*

**SEPTIMO:** Por consiguiente, acreditado el hecho que constituye la fuente de la infracción, según los razonamientos precedentes, de la Excelentísima Corte Suprema, que esta Jueza hace suyos, surge la necesidad de imponer la sanción a Supermercado TOTTUS S.A., por el incumplimiento.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo establecido en los artículos 13 y 14 de la ley 15.231, artículos pertinentes de la ley 18.287; artículos 3º, inciso primero letra d, 12 y 23 inciso 1º y 58 letra g, todos de la ley 19.496.

**SE RESUELVE:**

1. No ha lugar a la excepción dilatoria promovida a fojas 39 y siguientes, específicamente a fojas 45.

- 2. Que se condena a Supermercado TOTTUS S.A., al pago de una multa de 50 UTM (CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES) vigentes al momento del pago. Si no pagare la multa dentro de 5 días de ejecutoriada la presente resolución condenatoria los representantes legales ya individualizados, deberán cumplir por vía de sustitución y apremio con 15 noches de reclusión.
- 3. Cada parte pagará sus costas, toda vez que la denunciada, a pesar de haber sido vencida, tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese Rol N° 47.697/EC.

Notifíquese personalmente o por cédula y en su oportunidad. una vez ejecutoriada esta sentencia definitiva comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor, según lo establece el artículo 59 bis de la ley 19.496. Archívese.



*[Handwritten signature of Adela Fuentealba Labbe]*

Pronunciada por doña **Adela Fuentealba Labbe**, Jueza Titular del Juzgado de Policía Local de Conchalí. Autoriza doña **Mónica Muñoz Bustos**, Secretaria Titular.



*[Handwritten signature of Mónica Muñoz Bustos]*

QUEM BIEN PARA COMPLETAR  
CUALQUIER RESOLUCION DE FOLIOS  
HORAS MOTIVACION PERSONALMENTE Y LA COPIA INTEGRAL  
DE EN MI DESPACHO Y SIENDO

