

Recoleta, catorce de enero de dos mil dieciséis

VISTOS:

El mérito de la querrela infraccional y demanda civil de fs. 9 y sgts.; interpuestas por JUAN CARLOS CIFUENTES ARANEDA, C.I. N° 12.585.472-9, con domicilio en Enrique Donoso 410, Recoleta; indagatoria de fs. 26 hecha en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, R.U.T. N°76.134.941-4 -en adelante: Hiper o Líder- con domicilio en Pdte. Eduardo Frei Montalva 8301, Quilicura; acta del comparendo de contestación y prueba, de fs. 124 y sgts.; y demás antecedentes del proceso; y

CONSIDERANDO:

1º) Que mediante escrito de fs. 9 y sgts., el Sr. Cifuentes Araneda, interpuso querrela en contra de Hiper Ltda., como responsable de contravenir lo dispuesto por los artículos 3 d) y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC).

Basa dicha imputación en el hecho que el 23 de agosto de 2014, cerca de las 20.30 hrs.-, acudió con su vehículo patente CZ.LD*31, a comprar al inmueble signado con el número 3501 de Avda. Recoleta, correspondiente al Supermercado Hiper Líder, acompañado por Jéssica de los Angeles Villarroel Araneda y que estacionó su móvil en el subterráneo, habilitado para dicho efecto en el recinto; habiendo guardado, entre otras cosas, materiales y herramientas de trabajo en el portamaletas y dejando encendidas la alarma y cortacorrientes. Agrega que cerca de las 20.55 hrs.- terminó sus compras y al regresar al subterráneo no encontró su vehículo en ninguna parte del estacionamiento. El guardia le señaló que no vió ni oyó nada y, otro guardia, lo derivó al Servicio de Atención al Cliente para estampar un reclamo en un libro. Al salir del supermercado se encontró con una patrulla de Carabineros quienes recibieron la denuncia, derivándola a la Fiscalía Centro Norte; que, infructuosamente, denunció ante el Sernac, pues la empresa sólo respondió que lamentaba la situación.

A fs. 142, el Sr. Cifuentes añadió que su vehículo apareció con una placa patente distinta, en Puente alto, el mes enero de 2015, ni correspondía su número de chasis; que actualmente está inutilizable, que el día de los hechos, lo estacionó a diez metros de un guardia de punto fijo; y que tuvo acceso al Libro de Reclamos después de unos veinte minutos de constatado el robo.

2º) Que, fundado en la antedicha imputación, por el mismo escrito, el Sr. Cifuentes interpuso demanda de indemnización de perjuicios en

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES UNA COPIA FIDEL A SU ORIGINAL



RECOLETA,

contra de Híper Ltda.- solicitando sea condenada al pago de \$ 6.264.000.- por concepto de daño material directo, derivado de la sustracción del vehículo, herramientas de trabajo y otras especies enunciadas en el libelo a fs.15; \$ 1.500.000.- por concepto de lucro cesante al no contar con sus implementos de trabajo como electricista; y \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral; totalizando la suma de \$ 9.764.000.- más reajustes, intereses y costas.

3º) Que, a través de escrito de fs.26, el apoderado de Híper Limitada, rindió indagatoria señalando que no consta que el querellante haya estacionado su vehículo en dependencias de su representada y aún en tal evento, no le cabría responsabilidad alguna porque aquélla no explota el giro de estacionamientos, razón por la que no le asiste el deber de cuidado; no existe la obligación de seguridad alegado por la contraria.

4º) Que convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se llevó a efecto con la asistencia del apoderado del actor y el apoderado de la querellada y demandada Híper Ltda., según consta en acta de fs. 124.

La parte Cifuentes ratificó los fundamentos de sus acciones. La defensa de Híper, en tanto, contestó a través del escrito de fs.34 a 39. En síntesis, solicita el rechazo tanto de la querrela como de la demanda civil, cuestionando que los hechos denunciados hayan ocurrido y, aún en el caso que hubiesen sucedido, no sería aplicable la normativa de la Ley 19.496, por no existir un acto jurídico oneroso entre las partes que los califique como proveedor y consumidor en conformidad al artículo 1 de la citada ley, aparte que la empresa querellada no cobra precio o tarifa por estacionamiento de vehículos; que Híper cumple con su obligación de seguridad -que es una obligación de medios, no de resultados- proporcionando guardias y cámaras de seguridad, como elementos disuasivos para la comisión de delitos, no se le puede atribuir negligencia; que la ley del consumidor, por otro lado, impone a éste el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle -el querellante podría haber usado un traba volante para el móvil y usar los lockers habilitados para guardar las demás especies, por ejemplo. En relación a las sumas que se pretenden a título de indemnización de perjuicios, cuestiona la real existencia del daño o que lo pretendido es excesivo.

5º) Que la audiencia prosiguió con la presentación de prueba documental y testimonial por la parte querellante y demandante.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE COPIA ES UN ORIGINAL



RECOLETA,

La instrumental aparece agregada entre fs. 40 y 123, conformada por certificados de inscripción del vehículo patente CZ.LD*31; boleta de compraventa electrónica N°000669442829; formulario de denuncia ante Sernac y respuesta de Líder a dicha repartición; copia de Parte N° 01508 de Tenencia Santos Ossa, formalizando denuncia al Ministerio Público por robo de vehículo; guía de despacho 033152, de Gras & Arueste de un automóvil marca Kia del 03/03/2011; Solicitud de devolución de especies en causa RUC 1400955895-1 por denuncia de Subcomisaría San Jerónimo de Puente Alto, del 03-10-204; fotografías digitalizadas de diversos sectores del supermercado; fotografías del precitado vehículo previas a su sustracción y después de su hallazgo; y dos presupuestos por reparación del mismo.

La parte Híper, formuló observaciones y objetó el mérito probatorio de dicha documental en la misma audiencia, según se lee entre fs. 125 y 127. En lo medular, impugna la boleta electrónica, porque no indica que la compra fue realizada por el demandante; objeta la guía de despacho de fs. 71 por falta de autenticidad e integridad dando cuenta del valor del vehículo tres años antes del robo alegado; objeta el Comprobante de ingreso ante Fiscalía Local, de fs. 73, consistente en solicitud devolución de especies porque no se relacionaría con los hechos denunciados en esta causa; objeta las fotografías de fs. 74 a 120, por falta de autenticidad, integridad y fecha cierta (salvo la de fs. 75, que refleja la patente del vehículo motivo de la denuncia); y los presupuestos de fs. 122 y 123, los impugna por falta de autenticidad e integridad.

Las testigos, Jéssica de los Angeles Villarroel Araneda y Pamela Enriqueta Villarroel Araneda, deponen a fs. 128 y 131, respectivamente. Ambas declararon ser hermanas del Sr. Cifuentes, frente a lo que, la contraparte las tachó, por las causales de inhabilidad de los números 2 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, cuya resolución quedó para definitiva.

En lo esencial, la primera testigo nombrada refiere que ella acompañó a su hermano, el 23 de agosto de 2014, cerca de las 20.30 hrs.- a comprar al supermercado Líder, donde dejaron estacionado el auto en el subterráneo, con la alarma activada y que, al regresar al lugar, no más de veinte minutos después, el vehículo no estaba. Agrega que subieron desesperados, sin recibir ninguna respuesta del personal del supermercado, nadie vio ni sabía nada; y que al retirarse del establecimiento, encontraron a Carabineros y llamaron a otra hermana para que los fuera a buscar en su vehículo, quien los llevó a la Comisaría. La segunda testigo, refiere que ella fue cerca de las 20.50

CERTIFICO QUE LA PRESENTE



ORIGINAL

RECOLETA,

hrs.- al supermercado situación en que su hermano le contaba a Carabineros lo sucedido y que, también, lo vio hablando con los guardias quienes no dieron ninguna respuesta; luego fueron a dejar constancia del robo.

6º) Que estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

7º) Que, pronunciándose, previamente, respecto de las tachas opuestas a las testigos del actor, luego de apreciar los antecedentes conforme a la sana crítica, el Juez que suscribe considera que son hábiles para declarar en este juicio, toda vez que ambas testigos, no lo son de oídas, sino que presenciales. Atendiendo, además, la circunstancia de que no se ha acreditado que doña Jéssica Villarroel ni que doña Pamela Villarroel, tengan algún interés directo o indirecto de carácter patrimonial, que les reste imparcialidad, por lo que se desestimarán las tachas opuestas.

8º) Que, ahora, tras analizar los antecedentes del proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador estima que su mérito es suficiente para tener por establecido que el día 23 de agosto de 2014, alrededor de las 20.30 hrs.-, el Sr. Cifuentes Araneda, acompañado de Jéssica Villarroel, acudieron en el automóvil patente CZ.LD*31, al Supermercado Hiper Ltda., de Avda. Recoleta 3501, dejándolo estacionado en el subterráneo del mismo, habilitado para tal fin y que al regresar, luego de unos veinticinco minutos, después de realizar compras no encontraron el vehículo en su lugar; situación que no fue advertida por el personal de guardia.

En efecto, el conjunto de los medios probatorios allegados al proceso permiten formar más que una presunción, mas bien, la convicción de la efectividad de los hechos. Aunque la defensa de la querellada cuestionó la presencia del vehículo del actor en recintos del supermercado, ello se reconoce por parte de Líder, en su respuesta al Sernac, al señalar que “el delito sufrido por Juan Cifuentes Araneda, con fecha 23 de agosto de 2014, fue canalizado de acuerdo al procedimiento por Servicio al Cliente del Local, en el Libro de Reclamo”, adoptando el compromiso de poner a disposición de la fiscalía correspondiente “todos los antecedentes que registremos” (fs.47). Por otra parte, la versión del Sr. Cifuentes y las de las testigos concuerdan con el mérito de la denuncia formalizada por la sustracción de su vehículo, en la Tenencia Santos Ossa, así como es concordante con la solicitud de devolución hecha ante la Fiscalía de Puente Alto, luego del hallazgo del móvil. Asimismo, se estima que las imágenes reflejadas en las fotografías de fs. 76 a 121, corresponden al

CERTIFICADO QUE LA FISCALIA



RECOLETA,

vehículo sustraído, dejando en evidencia su deficiente condición y que se utilizó con placa patente falsa. En razón de lo concluido se desestiman las objeciones formuladas a la documental referida.

9º) Que, entonces, corresponde determinar si los hechos cuya ocurrencia se ha tenido por establecida, se subsumen en las hipótesis contempladas por los artículos 3 d) y 23 de la ley 19.496.

En primer término, cabe referirse a la objeción formulada por la querellada a la boleta electrónica de fs. 8 y 45, en cuanto no indica que la compra la haya realizado el querellante. La calidad de consumidor, conforme al artículo 1º n° 1 de la ley 19496, la tiene no sólo quien adquiere o compra, sino que también quienes utilizan o disfrutan bienes o servicios como destinatarios finales. Dicho cuerpo legal protege a los consumidores tanto en su condición de contratante (consumidor jurídico) como de usuario (consumidor material), tanto el consumidor jurídico como el material son consumidores, sólo que participan en una etapa distinta del acto o relación de consumo (profesor Ruperto Pinochet Olave), tesis que el suscribiente comparte y en razón de la que no se hará lugar a la objeción.

Respecto de las alegaciones de la defensa de Líder, que a éste no le cabría responsabilidad alguna porque no explota el giro de estacionamientos, no cobra precio o tarifa por estacionamiento, por tanto, no le asiste el deber de cuidado; que al no existir un acto jurídico oneroso entre las partes, éstas no tendrían las calidades de proveedor y consumidor, conforme al artículo 1º de la Ley 19.496, siendo inaplicable su normativa al caso denunciado. En refuerzo de sus descargos, se agrega que Hiper cumple con su obligación de seguridad al implementar medios disuasivos tales como guardias y cámaras de seguridad; guardias destinados a labores de orientación, prevención de riesgos, orden y vigilancia (fs.47); que la seguridad es una obligación "de medios, no de resultados", no se le puede atribuir negligencia.

El Juez que suscribe disiente, considerando que sí existe un acto oneroso entre las partes. Aunque el estacionamiento destinado por el proveedor, para que el público deje sus vehículos mientras acude a comprar, sea un servicio accesorio a la compra, pasa a ser parte integrante de la oferta principal y, como tal, reviste carácter oneroso. El servicio de estacionamiento no es una mera liberalidad, el establecimiento comercial se vale de la oferta de estacionamientos para que el público lo prefiera frente a otros de la competencia y, con ello aumentar su comercio y sus ganancias, situación excluyente de la idea de gratuidad. Por el hecho del estacionamiento, nace un depósito que

CERTIFICO QUE LA BOLETA ELECTRONICA



RECOLETA,

genera un deber de custodia y restitución. Por otra parte, el deber u obligación de seguridad que el artículo 3 d) de la LPC, impone al proveedor, tiene por fundamento el poder fiarse de que en el ejercicio de las relaciones comerciales y civiles, no haya riesgos a la salud, al medio ambiente, a la propiedad, integridad física y moral de las personas. Se contempla al oferente como garante de seguridad en la prestación de bienes y servicios. Dicho precepto impone la obligación de adoptar todas las medidas o resguardos necesarios para proteger los derechos que la misma norma contempla, derechos que son irrenunciables anticipadamente (art. 4º). La contratación de guardias por parte de las empresas obedece a la necesidad de seguridad en las relaciones comerciales, unas se adoptan en pos de los intereses de los usuarios y otros en pos de la propia empresa, por ejm., los destinados a evitar mermas o hurtos en su interior. En el caso particular, el personal de guardia de Líder ni siquiera advirtió que el vehículo del actor fue irregularmente sacado del recinto, lo que a ojos de este Juez, constituye, negligencia y falta al deber de custodia que, como proveedor, le corresponde garantizar la seguridad hacia los clientes. La querellada no probó la diligencia alegada. Al contar con cámaras de vigilancia, bien pudo acreditar con imágenes del día y hora alegados, que los hechos no sucedieron o que se produjeron en circunstancias de fuerza mayor, que pese a lo idóneo de sus medidas de seguridad no se pudo evitar el ilícito.

Con lo expuesto, se tiene por configurado un servicio deficiente constitutivo de la hipótesis del artículo 23 de la LPC, en cuanto dispone que “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, peso o medida del respectivo bien o servicio”. En consecuencia, corresponderá aplicar la sanción contemplada por el artículo 24 del mismo cuerpo legal.

10º) Que en relación a la acción civil interpuesta por el Sr. Cifuentes Araneda, luego de apreciar los medios probatorios allegados al proceso, en relación con las objeciones formuladas por la demandada, apreciadas conforme a la sana crítica, el Juez infrascrito tiene por suficientemente acreditada la titularidad de la acción –a través de Certificados de Inscripción del vehículo patente CZ.LD*31, de fs. 1 a 3 y de fs. 40 a 43- así como también, la relación de causalidad requerida por los artículos 14 de la ley 18.287, en relación con el artículo 2329 del Código Civil.



RECOLETA,

La naturaleza y magnitud del daño experimentado por el citado vehículo, queda de manifiesto mediante las fotografías de fs. 75 a 121, daño que fue resultado de su sustracción, y que se condice con lo detallado en los presupuestos o cotizaciones por reparación de fs. 122 y 123, en virtud de lo cual se tasa o justiprecia en la suma de \$ 3.600.000.- el daño material directo demandado.

Por el contrario, no se ha acreditado de modo alguno la preexistencia de las otras especies que habrían estado al interior del vehículo, así como, tampoco, se han presentado medios de prueba idóneos para establecer el lucro cesante, ni el daño moral, por lo que serán desestimadas dichas pretensiones.

La suma recién fijada, deberá ser pagada por Hiper Ltda. al actor, a título de indemnización de perjuicios, reajustada en conformidad a la variación experimentada por el I.P.C. entre el mes de Agosto de 2014 y el del mes anterior al del pago efectivo, además de las costas del proceso; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto por los artículos 14 y 17 de la ley 18.287; 1,2,3, 12, 23, 24 y 50 y sgts. de la ley 19.496 y artículos 1698, 2211 y 2314 y sgts. del Código Civil;

RESUELVO:

- A) Ha lugar a la querrela infraccional de fs. 9 y sgts. en cuanto se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER LIMITADA, ya individualizada, al pago de una multa, a beneficio fiscal, equivalente a 30 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de arresto de su representante legal o administrador, como culpable de las infracciones señaladas en el penúltimo considerando de esta sentencia.
- B) Acógrese la demanda civil interpuesta por el Sr. CIFUENTES ARANEDA, a partir de fs. 9, en cuanto se condena a HÍPER LÍDER LIMITADA, a pagar a aquél, la suma única y total de \$ 3.600.000.- a título de indemnización de perjuicios, reajustada en la forma señalada la última motivación de este fallo, con costas.



CENTRO QUE LA TIENE

RECOLETA.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 19.997-3

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



RECOLETA,