

*Petente J. D. 77*

Valdivia, veinte de marzo de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia y demanda civil interpuesta por OSCAR CISTERNA SALAMANCA, domiciliado en Valdivia, calle General Lagos 1654, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por su jefe de local, don EDUARDO VERA, ignora segundo apellido y profesión u oficio, ambos domiciliados en Valdivia, calle Santiago Bueras 1400, debido a que el día 8 de junio de 2016, concurrió al establecimiento comercial ya indicado a comprar víveres, dejando su bicicleta estacionada en la zona habilitada para ello ubicada en el lateral de la entrada del local, donde la amarró con candado, al cabo de 10 minutos luego de realizada la compra, salió y se dio cuenta que había sido sustraída por desconocidos. De inmediato se contactó con carabineros, siendo informados por los guardias que existía cámaras de seguridad que grabaron el hecho, procediendo a entregar a Carabineros dicha grabación. Al día siguiente realizó el reclamo en el SERNAC, recibiendo como respuesta que "como compañía no prestan ni cobran por un servicio que no están en condiciones de ofrecer, porque no es parte de su giro, como es la protección de vehículos estacionados en espacios de libre acceso al público; por lo que están limitados solo a brindar ayuda al cliente para que se contacte con carabineros y con los demás antecedentes que puedan aportar a la investigación". Por ello estima infringido el artículo 3° letra d), 12 23 inciso primero todos de la ley 19.496 solicitando, se condene a la denunciada al máximo de la multa señalada en el artículo 24 de la ley 19.496, y se le condene a pagar a la demandada a la suma de \$ 609.000, para reparar el daño emergente y daño moral sufrido.

A fs. 21 María Verónica González Ortega, Directora Regional del SERNAC se hace parte en esta causa.

A fs 38 Eduardo Antonio Vera Oetiker. Ingeniero en

cuenta del hecho, se aplicó el protocolo correspondiente y se dio respuesta al SERNAC cuando lo solicitó.

A fs.70 se llevó a efecto el comparendo de rigor, con la asistencia de las partes, la parte querellada y demandada contesta la demanda de autos, solicitando su rechazo con costas, mediante escrito que se agregó a los autos, a fs.48 y sgts., llamadas a conciliación esta no se produce; se rindió la prueba agregada a los autos.

CONSIDERANDO:

Respecto de la diligencia solicitada

**PRIMERO:** No se hará lugar a la solicitud de acompañar registro de imágenes del hecho, por ser el ente perceptor penal a quien le corresponde investigar los hechos y determinar responsabilidades penales y por constar la narración de la dinámica de los hechos que se registraron en dichas imágenes en la copia del parte policial acompañado a fojas 62.

En lo infraccional:

**SEGUNDO:** Que la denunciante dice que el 8 de Junio de 2016, concurrió al establecimiento comercial denunciado a comprar víveres, dejando su bicicleta estacionada en la zona habilitada para ello ubicada en el lateral de la entrada del local, donde la amarró con candado, al cabo de 10 minutos luego de realizada la compra, salió y se dio cuenta que había sido sustraída por desconocidos. De inmediato se contactó con carabineros, siendo informados por los guardias que existía cámaras de seguridad que grabaron el hecho, procediendo a entregar a Carabineros dicha grabación. Al día siguiente realizó el reclamo en el SERNAC, recibiendo como respuesta que "como compañía no prestan ni cobran por un servicio que no están en condiciones de ofrecer, porque no es parte de su giro, como es la protección de vehículos estacionados en espacios de libre acceso al público; por lo que están limitados solo a brindar ayuda al cliente para que se contacte con carabineros y con los demás antecedentes...

Petrucci Jus 73

el protocolo correspondiente y se dio respuesta al SERNAC cuando lo solicitó.

**CUARTO:** Que Gustavo Andrés Ochagavía Urrutia, Abogado, en representación de la denunciada contesta la querrela, solicitando su rechazo en virtud de los siguientes antecedentes: **a)** que los hechos narrados por el querellante carecen de sustento, pues no hay antecedentes que le puedan dar verosimilitud al hecho. **b)** inexistencia de calidad de proveedor de la querellada, pues no cobra precio o tarifa por el uso y accesos de los estacionamientos puestos a disposición de los clientes del supermercado. No son recintos cerrados con controles o supervisión para su entrada o salida. En ellos se cuenta con algunos guardias destinados a labores de orientación, prevención de riesgos, orden y vigilancia pero ellos no implica que estén asignados por vehículo, personas o metro cuadrado. **c)** Inexistencia del hecho constitutivo de infracción a la ley de defensa del consumidor, que la querellante fundamenta su pretensión en la infracción a los artículos 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, en cuanto al actuar del personal de la denunciada habría afectado o comprometido el deber del proveedor de mantener la debida seguridad dentro del estacionamiento, lo que en forma alguna corresponde a la realidad, negando tajantemente dicha circunstancia. Que la parte querellante pretende manipular la relación de consumo, incorporando como parte misma del supuesto servicio de arrendamiento de estacionamiento, sosteniendo sobre la base de dicha interpretación, que su representada debe responder por la seguridad de su vehículo. Que la norma del artículo 3 letra d) de la ley 19.496, no es atingente al caso de marras, toda vez, que dice relación con la protección de la salud y medio ambiente, esto es cuestiones de salubridad. Que el local comercial de sus representadas jamás ha dado origen a la responsabilidad contemplada en la ley del consumidor y ha cumplido con todas las exigencias para el funcionamiento del centro comercial

12 (o fojas 59 a 62) permiten establecer que el hecho respecto del cual se querelló Oscar Cisterna Salamanca fue denunciado y que existe una grabación de imágenes del lugar de los hechos denunciados donde se observa a un sujeto cortando el seguro que se mantenía adosada la bicicleta con algún elemento cortante, para luego darse a la fuga en dirección desconocida; que los documentos acompañados a fojas 17, 18, 54, 55, 56, 57 permiten establecer un valor referencia y características de la bicicleta del querellante; las imágenes acompañadas a fojas 15 a 16 ( o fojas 66 y 67) ilustran el lugar de los hechos) se desestimarán los documentos agregados a fojas 13,14, 53, 64, 65 por tratarse de fotocopias simples, que no han sido suscritas, ni autenticadas, ni reconocidas en juicio.

**SEXTO:** Que en virtud de los documentos referidos en el considerando anterior ha quedado establecida la calidad de consumidor del querellante respecto de la proveedora querellada y la copia del parte policial permite establecer no solo la denuncia de la sustracción de la bicicleta, sino también da cuenta de la existencia de dicha bicicleta en el recinto de estacionamientos que la querellada tiene a disposición de sus consumidores, que efectivamente un desconocido ejerció fuerza sobre los elemento que aseguraban dicha especie y luego la sustrajo dándose a la fuga en dirección desconocida, según da cuenta carabineros después de observar las imágenes.

**SEPTIMO:** Que la propiedad de la bicicleta sustraída se tiene por establecida pues esta especie ha sido reclamada solamente por el querellante y este acredita haber realizado un acto de consumo ese mismo día y minutos antes de la sustracción en los estacionamiento del supermercado de la querellada, por lo que se tendrá por establecido que era de su propiedad.

**OCTAVO:** Que es un hecho público y notorio que el recinto de estacionamientos del supermercado denunciado es un espacio

(Atuado Juato  
074)

establecer el día de los hechos denunciados dichos guardias estaban en el lugar. La existencia de las cámaras por sí solas no son suficientes para resguardar la seguridad de los consumidores, es necesarias que estas sean monitoreadas y que exista un protocolo de coordinación con los guardias para que estén sean efectivas, circunstancias que la querellada no ha acreditado. Que el hecho de no cobrar tarifa por el uso no lo exime del deber de cuidado y seguridad que debe existir en el recinto destinado a estacionamientos y que forma parte de los servicios que ofrece el supermercado a sus consumidores.

**NOVENO:** Que no existen en autos otros hechos que ponderar y analizados los antecedentes de acuerdo con las normas de la sana crítica, se tendrá por establecido que la querellada no ha adoptó las medidas de seguridad y resguardo en el consumo del querellante en la prestación de servicios de estacionamientos y que concurren los presupuestos establecidos en el artículo 3 letra d) y 23 inciso primero de la ley 19.496, en consecuencia se hará lugar a la querrela de autos.

En lo indemnizatorio:

**DECIMO:** Que OSCAR CISTERNA SALAMANCA interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, en virtud de los hechos relatados en la querrela infraccional solicitando que se acoja la demanda condenándolo a pagar una indemnización de \$ 450.000 por daño patrimonial y a la suma de \$150.000 por daño moral, esto es una suma total de \$ 609.000, con costas.

**DECIMO PRIMERO:** Que sin perjuicio que la notificación de la demanda no se verificó, al haber contestado la demanda se tendrá por notificado tácitamente, conforme lo establece el artículo 55 del Código de Procedimiento Civil.

**DECIMO SEGUNDO:** Que al contestar la demanda se ha solicitado su rechazo con costas en virtud de los siguientes argumentos: que la querellante debe probar los hechos y que se hayan producido los daños que se imputan a su representada;

acreditado porque no existe causa de responsabilidad; el monto de la indemnizaciones desmedido, no existe ningún antecedente que acredite el dominio de la bicicleta, por lo que estima falta de legitimidad activa, no existe antecedente que la actora haya desembolsado \$ 459.000, en cuanto al daño moral solicitado existe una falta de fundamento; que la demandante debe acreditar todos los requisitos de la responsabilidad extracontractual: en subsidio alega caso fortuito, pues la situación ocurrida con el demandante fue imprevisible e irresistible.

**DECIMO TERCERO:** Que en virtud de los razonado en los considerandos séptimo a noveno se ha establecido los hechos invocados por la parte demandante, en particular que efectivamente la bicicleta fue sustraída por desconocidos desde el estacionamiento de la demandada.

**DECIMO CUARTO:** Que respecto a los perjuicios si bien la demandante acompaño una cotización la que consta a fojas 17 y 68, este valor corresponde a una bicicleta nueva y el demandante ha referido que con esta participa en competencias deportivas, lo que permite concluir que se trata de una bicicleta usada y no refiriéndose tampoco al estado de conservación se presumirá que es normal y que está por el uso presenta 'desgaste, por lo conforme a lo establecido en el artículo 16 de la ley 18.287 se regulan prudencialmente en \$ 230.000. Respecto del daño moral se avaluara prudencialmente en \$50.000 por la natural afección que provoca el que terceros sin un motivo legitimo sustraigan un objeto de su propiedad, dado que el demandante no ha acreditado la afección que le pudo haber causado el no participar en competencias de ciclismo, pues no acreditó su calidad de competidor y tampoco las competencias que no ha podido participar.

**DECIMO QUINTO:** Que en virtud de lo razonado precedentemente se hará lugar a la demanda, debiendo pagar la demandada la suma total por concepto de daño emergente y daño moral de s

*Declaro Jueces 75*

declara:

1.- Se hace lugar a la querrela de autos, por haberse acreditado que la ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por RODRIGO CRUZ MATTA y RODRIGO ESPAÑA GOMEZ infringió el artículo 3 letra d) en relación al art 23 de la Ley 19.496, al no tener implementado un protocolo de seguridad del estacionamiento de vehículos, por lo que deberá pagar una multa a beneficio fiscal de 4 UTM.

2.- Que el Tribunal hace lugar a la demanda de autos, debiendo la demandada ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representado por RODRIGO CRUZ MATTA y RODRIGO ESPAÑA GOMEZ, pagar una indemnización de \$ 280.000, a don OSCAR CISTERNA SALAMANCA, con costas.

3.- En cumplimiento de lo dispuesto por el art.58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada esta causa, remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC

Cítese a las partes a la audiencia del día 20 de Abril a las 12 horas para notificarse de la sentencia.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente.

Rol 6417-16.-

Pronunciada por doña Gladys Mitre Carrasco, Juez subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Sandra Sáez Guerrero, Secretaria Subrogante.

