

San Bernardo, diez de Noviembre de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fojas 23, don **Marco Antonio Moraga Arenas**, comerciante, domiciliado en pasaje Laguna San Rafael n° 15.397, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de **Tottus Supermercados**, representado por su Administrador o jefe de local, ambos domiciliados en Arturo Prat n° 117, San Bernardo, por infringir a su respecto los Arts. 3°, letras d) y e), 12 y 23 de la ley n° 19.496, sobre protección al consumidor, solicitando se acoja a tramitación y se le condene al máximo de las multas señaladas por la ley, con costas. En el primer Otrosi de esta presentación el denunciante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor antes identificado, para que le indemnice los daños y perjuicios experimentados como consecuencia de su conducta infraccional, los cuales evalúa en \$1.774.990, por concepto de daño emergente y \$3.000.000, o la cantidad que se estime de acuerdo a Derecho, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 28, rola acta de notificación de la querrela y demanda de fojas 01, a Tottus Supermercados.

A fojas 30, se llevó a efecto la audiencia de estilo, con la asistencia de don Marco Antonio Moraga Arenas, denunciante y demandante y en rebeldía del denunciado y demandado Tottus Supermercados. En esta

oportunidad la parte denunciante y demandante rindió prueba documental, en rebeldía de la demandada, no se produjo conciliación.

A fojas 30 vuelta, se ordenó ingresaran los autos para fallo;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL

1°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de establecer la responsabilidad infraccional que le correspondería al establecimiento Tottus Supermercados, de calle Arturo Prat n° 117, en esta comuna, por infringir con respecto a don Marco Antonio Moraga Arenas, los Arts. 3° letras d) y e), 12 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor;

2°) Que, fundamentando sus acciones el actor expuso en fojas 23 de autos que, el día 23 de Enero de 2013, a eso de las 19,40 hrs. aproximadamente, en circunstancias que dejó estacionado su automóvil en el estacionamiento subterráneo del Supermercado Tottus ubicado en calle Arturo Prat n° 117, de esta comuna, una vez que terminó de efectuar unas compras, al regresar al vehículo se percató que éste había sido sustraído. Al dar cuenta del robo al encargado de seguridad del recinto, éste no le permitió ver las grabaciones efectuadas por las cámaras, ya que en el subterráneo del lugar éstas no existen, como tampoco hay guardias de seguridad. Agrega que después de 09 días se

encontró su vehículo, sin llantas, sin radio, con el panel destrozado, con las chapas reventadas y chocado en dos partes;

3°) Que, el establecimiento comercial denunciado, encontrándose debidamente emplazado de las acciones de autos, no presentó descargo alguno respecto de la conducta infraccional que se le imputa;

4°) Que, para acreditar sus dichos el denunciante acompañó en el proceso los siguientes antecedentes: **a)** En fojas 01 a 14, un set de fotografías del vehículo en que se puede apreciar su estado antes del robo y como fue encontrado. **b)** En fojas 15, copia del reclamo interpuesto por el denunciante ante el Servicio al cliente del supermercado, en relación con los hechos de autos. **c)** En fojas 16, copia de la boleta de la compra efectuada en el Supermercado el día y hora de los hechos **d)** En fojas 17, copia de la respuesta entregada por el Supermercado al denunciante, en relación con su reclamo, en ella manifiesta que desconoce la efectividad de los hechos expuestos en el reclamo y que incluso aún cuando fueran efectivos los acontecimientos descritos, se trata de actos maliciosos causados por terceras personas, los que excederían el ámbito de acción y responsabilidad de hipermercados Tottus. **e)** En fojas 19, copia de la denuncia policial efectuada el día 24 de Enero de 2013, por el hallazgo del vehículo marca Subaru, modelo Legacy, color blanco, patente TN-1847, perteneciente al denunciante. **f)** En fojas 21, copia de la denuncia policial efectuada el día 23 de Enero de 2013, en relación con la

sustracción del vehículo desde el estacionamiento del Supermercado Tottus de calle Arturo Prat n° 117, en esta comuna;

5°) Que, como reiteradamente lo ha manifestado esta Sentenciadora, en la especie, existiría una relación contractual mutuamente lucrativa, cuya naturaleza jurídica podría asimilarse a la de un contrato de depósito. En ésta relación, existe una oferta hecha a personas indeterminadas para que concurran a comprar a un establecimiento comercial que cuenta con estacionamientos y en ella el supermercado o depositario está obligado a custodiar y conservar los vehículos de sus clientes, para restituirlos en las mismas condiciones en que les fueron dejados. Por otra parte, la circunstancia que a la fecha de los hechos no se pagara en dicho supermercado una tarifa por el servicio de estacionamiento y que por ello esta prestación complementaria no estaría sujeta a la regulación de la ley de protección a los derechos del consumidor, no constituye a juicio de esta Sentenciadora una causal eximente de responsabilidad, dado que muchas prestaciones otorgadas por el supermercado a sus clientes tienen un 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 ofrecen a sus clientes para captar su preferencia. Así resulta claro que, tras estas prestaciones, el Supermercado 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 han resuelto reiteradamente nuestros Tribunales superiores de Justicia. Entre ellos, la ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, la cual conociendo del recurso rol 2201-2008 expresa "...Que así las cosas, el servicio de estacionamiento es indudablemente una parte del servicio prestado por Sodimac a los consumidores, y forma parte del mismo, constituyendo su existencia y funcionamiento un claro atractivo para los potenciales clientes respecto de todos los servicios que ofrece a éstos, no pudiendo limitarse al que constituye su fin último de compraventa de bienes....";

6°) Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, infringe sus derechos, el proveedor que actuando con negligencia en la prestación de un servicio le causa menoscabo, debido a sus deficiencias., conducta en que claramente incurrió el supermercado denunciado al no haber adoptado medidas suficientes destinadas a evitar el daño o robos a su clientes que concurren a su establecimiento o, al menos, adoptar las medidas necesarias destinadas a identificar a los responsables de eventuales actos. Resultando evidente el menoscabo experimentado por el denunciante, en atención al estado en que fue encontrado posteriormente el vehículo;

7°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos a los que, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se

les atribuye el poder de convicción suficiente, esta Sentenciadora ha adquirido el convencimiento respecto a que Tottus Supermercados, también identificado en autos como Hipermercados Tottus S. A., antes individualizado, actuó con negligencia en la prestación del servicio de estacionamiento otorgado al querellante, causándole evidente menoscabo debido a deficiencias en la calidad y seguridad del mismo, infringiendo respecto del denunciante 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 la denuncia infraccional de lo principal de fojas 23 de autos;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL

8°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 23, don Marco Antonio Moraga Arenas, antes individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Tottus Supermercados, antes individualizado, para que le indemnice los daños y perjuicios experimentados como consecuencia de su conducta infraccional, los cuales evalúa en \$1.774.990, por concepto de daño emergente y \$3.000.000, o la cantidad que se estime acorde a Derecho, más reajustes, intereses y costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que el Tottus Supermercados, también identificado en autos como Hipermercados Tottus S. A., será condenado como autor 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;

10°) Que, el actor acreditó su legitimidad para deducir la mencionada acción de perjuicios, mediante la boleta de compraventa emitida por el Supermercado el día y hora de los hechos, la cual acredita su calidad de consumidor y el certificado de inscripción del vehículo a su nombre agregado en fojas 18 de autos;

11°) Que, no obstante lo antes expresado, en definitiva la demanda civil de autos, no podrá ser acogida, por cuanto para acreditar la cuantía o extensión de los daños demandados, el demandante no aportó al proceso medio de prueba alguno;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 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 condena a **Tottus Supermercados**, también identificado en autos como **Hipermercados Tottus S.A.**, representado por su administrador o jefe de local, a pagar una multa de 10(diez) U.T.M., dentro de quinto

día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autor de infracción a la normas de los Arts. 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496;

B.- Que, no se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, del primer Otrosí de fojas 23 de autos;

C.- Que, no se condena a Tottus Supermercados al pago de las costas de la causa, por haber resultado totalmente vencido;

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

Rol n° 2.857-1-2014.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS.
SECRETARIO TITULAR.