

Quinta Normal, veintidós de agosto del año dos mil dieciséis.

DL: 017106-16-1.

**STOS Y TENIENDO PRESENTE:**

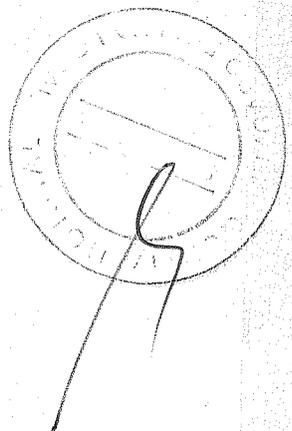
Que por presentación de fojas 10 y siguientes don **Christian Benito Prunes Álvarez**, abogado, C. Identidad N° 12.025.712-9, con domicilio en calle Los cerros N° 580, Alto El Anzano, comuna de Til Til, ha realizado denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de **Sociedad Administradora de Supermercados Hiper Limitada (Supermercados Líder)**, Rol Único Tributario 76.134.941-4, representada legalmente para los efectos del Art. 50 D de la Ley 19.496, por don **Manuel Alberto Figueroa Inostroza**, C. Identidad N° 15.967.317-0, ambos domiciliados en calle Matucana N° 1202, comuna de Quinta Normal, pues expone:

El día 04 de febrero del 2016, se dirigió hasta las dependencias del supermercado Líder, ubicado en la intersección de las calles Matucana con Mapocho, a objeto adquirir una serie de mercaderías y siendo las 19:00 horas aproximadamente ingresó a bordo de su vehículo marca Chevrolet, modelo Tracker 1.8, color gris son of gun, placa patente HRKP-1, año 2016, hasta las dependencias de la denunciada y en concreto hasta los estacionamientos subterráneos dispuestos por aquella para público que concurre a dicho establecimiento comercial, lugar en el que dejó su vehículo debidamente cerrado y sin especies de valor a la vista. Luego de permanecer por aproximadamente una hora al exterior y efectuar compras por un monto total de \$59.952, regresó hasta los estacionamientos subterráneos para abordar su vehículo y regresar a su domicilio. Al llegar a su móvil se percató que había un guardia quien le manifestó que desconocidos habían roto la chapa de la puerta del conductor del vehículo y desde el portamaletas habían sustraído una cantidad indeterminada de especies. Luego de inspeccionar su vehículo verificó que efectivamente la chapa del conductor se encontraba dañada, que los seguros de todas las puertas se encontraban abiertas y que desde el portamaletas del mismo habían sustraído dos mochilas una de las cuales portaba su computador personal marca Hacer, modelo empowering people, color negro, que contenía valiosa información profesional, mientras que en la otra mochila su cónyuge había guardado numerosas prendas de vestir recién adquiridas, para el periodo de vacaciones, así como de carácter institucional, proporcionadas por su empleador (Isapre Consalud) para el resto del año laboral. Hace presente que dejó reclamo en el libro de reclamos del supermercado y que realizó la denuncia ante Carabineros de Chile, ya que personal de la 22ª. Comisaría de Quinta Normal se presentó en el lugar a las 22:00 horas aproximadamente, asignándole el parte Denuncia N° 449. Solicita acoger la denuncia, someterla a tramitación e imponer el máximo de las sanciones dispuesta en la normativa.

Que, por la misma presentación a fojas 19 y siguientes, don **Christian Benito Prunes Álvarez**, ya individualizado, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **Sociedad Administradora de Supermercados Hiper Limitada (Supermercados Líder)**, representada legalmente para los efectos del Art. 50 D de la Ley 19.496, por don **Manuel Alberto Figueroa Inostroza**, ya individualizado, por los hechos y derecho de la presentación principal. Solicita acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la demandada a pagar la cantidad de **\$1.500.000.**, (Un millón quinientos mil pesos); lo que corresponde a \$1.000.000 por daño emergente y \$500.000 por daño moral, lo que SS. estime en justicia, más reajustes, interés y expresa condena en costas.

acompaña los siguientes documentos:

- Boleta electrónica N° 000766253361.
- Copia simple del reclamo escrito estampado con fecha 04 de febrero del 2016.
- Dos fotografías tomadas a su vehículo el día 04 de febrero, por personal de seguridad del Supermercado.



- Copia simple de Factura Electrónica N° 1717924 emitida por Salinas y Fabres S.A.
- Copia simple de Pagaré en pesos, signado bajo N° de operación 166962 a favor de Global Soluciones Financiera S.A.
- Copia simple de Mandato especial otorgado a favor de Global Soluciones Financiera S.A.

3.- Que, a fojas 29, se provee denuncia infraccional y demanda civil.

4.- Que, a fojas 31 consta notificación por cédula a Sociedad Administradora Supermercados Hiper Limitada, representada por el encargado de éste don Manuel Alberto Figueroa Inostroza la denuncia y demanda civil de fojas 10 y siguientes y resolución de fojas 29 y 57, presentación de fojas 61 y siguientes y su resolución.

5.- Que, a fojas 37, 38, 39, 40 y 41 rolan antecedentes de la denuncia realizada ante Carabineros de Chile y tramitada por la Fiscalía Centro Norte.

6.- Que, por presentación de fojas 46 y siguientes, don **Pablo Romero Ormazábal**, abogado, en representación de Administradora de Supermercados Hiper Limitada, en autos sobre presunta infracción a la Ley de Protección del Consumidor, Rol 17.106-2016, viene en formular descargos a la querrela infraccional y contestar demanda civil deducidas en contra de su representada, por don **Christian Benito Prunes Álvarez**, solicitando se absuelva a su representada de la imposición de toda multa o en subsidio se imponga una sanción en el límite inferior y en cuanto a la acción civil que se rechace en todas sus partes por improcedente.

7.- Que, a fojas 51 se lleva a efecto comparendo con la asistencia de la parte querellante y demandante de **Christian Benito Prunes Álvarez** y de la parte de **Sociedad Administradora Supermercados Hiper Limitada**, representada por el abogado don Pablo Romero Ormazabal.

llamadas las partes a conciliación, este no se produce.

La parte demandante ratifica en este acto la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de Perjuicios rolantes a fojas 10 y siguientes, con expresa condena en costas.

La parte demandada viene en contestar por escrito la denuncia infraccional y demanda civil de autos, solicitando su total rechazo de ambas, con expresa condena en costas.

**Prueba documental:**

La demandante: Viene en ratificar con citación los siguientes documentos:

- 1.- Parte policial emanado de la 22ª. Comisaría de Quinta Normal, dando cuenta de los hechos.
- 2.- Cotización signada con el N° 0021055762 emanada de Salfa.

La demandada: Viene en observar y objetar los siguientes documentos:

- 1.- Factura electrónica N° 17924 por un total de \$11.190.000, toda vez que dicha factura no dice relación con los supuestos hechos denunciados.

**Traslado:**

Es solicitado por La parte demandante, según detalle de fojas 51, 52 y 53.

El Tribunal tiene por objetados y por evacuado los traslados.

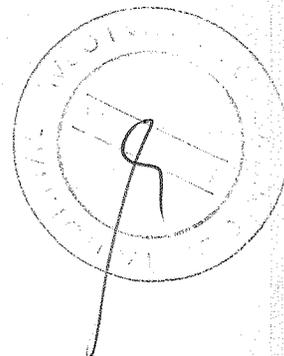
**Prueba documental:**

La demandada: Acompaña con citación los siguientes documentos:

- 1.- Set de 8 fotografías que dan cuenta de medidas de seguridad con las que cuenta el estacionamiento de su representada.

La demandante: Viene en objetar las fotografías acompañadas por la contraria, por las siguientes causales:

- 1.- Falta de autenticidad de las mismas, en tanto se trata de simples impresiones en papel que emanan de la propia parte que las presenta al juicio, sin contar con la autenticación por Ministro de fe.



**Traslado:**

Es solicitado por La parte demandada, según detalle de fojas 54 y 55.

El Tribunal tiene por objetados los documentos señalados sin perjuicios de lo que se resuelva en definitiva.

8.- Que, a fojas 57 se lleva a efecto prosecución de comparendo con la asistencia de la parte querellante y demandante de **Christian Benito Prunes Álvarez** y de la parte de **Sociedad Administradora Supermercados Hiper Limitada**, representada por el abogado doña Javiera Inzunza Riveros.

**Prueba testimonial de la demandante:**

Llamados los testigos presentados a fojas 32, comparecen:

1.- Rodrigo Alberto Valdés Alé, Chileno, 49 años de edad, casado, abogado, domiciliado en calle Ricardo Lyon 1767, depto. 202, Providencia, C. Identidad N° 10.073.202-5.

2.- Miguel Ángel Chamorro González, chileno, soltero, 35 años de edad, empleado, domiciliado en calle Pirámide N° 220 B, San Joaquín, C. Identidad N° 14.181.409-5.

Ambos juramentados exponen según detalle de fojas 57, 58 y 59.

9.- Que, a fojas 61, 62, 63, 64, 65 y 66 se incluye presentación presentada por el abogado don Christian Prunes Álvarez, en el cual formula observaciones a prueba rendida en autos y solicita se dicte sentencia.

10.- Que, a fojas 67 Vta., pasan los **Autos para Fallo**.

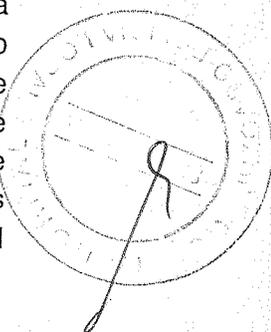
**CONSIDERANDO:**

1.- Que en relación al fondo de la acción deducida por el denunciante y demandante de autos, en cuanto a que existiría por parte de la demandada un actuar negligente al no cumplir con su obligación o deber de seguridad en el consumo, y por ello le serían aplicables las disposiciones relativas a la ley 19.496 sobre "Protección a los Derechos de los Consumidores", esta Juez Sentenciadora, concluye que la existencia de estacionamientos anexos a las dependencias del supermercado constituye una facilidad que se ofrece a sus consumidores.

2.- Que, no consta que se guarde registro o se controle de manera alguna el acceso al estacionamiento al supermercado, siendo por ello un acto voluntario de quien los utiliza para su beneficio y comodidad, toda vez que no se cobra un precio o tarifa.

3.- Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, podría concluirse que el hecho denunciado que sirve de fundamento a la querrela y demanda civil, podría corresponder a un ilícito penal, cuya investigación y resolución está fuera del ámbito de competencia de este Juzgado de Policía Local.

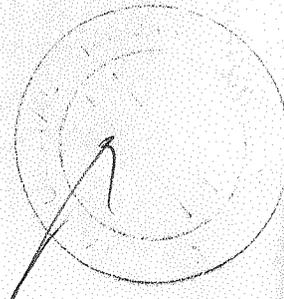
4.- Que, respecto de la forma en que ocurrieron los hechos investigados, el denunciante a fojas 10 y siguientes; fojas 51 y siguientes señala que el día 04 de febrero del 2016, se dirigió hasta las dependencias del supermercado Líder, ubicado en la intersección de las calles Matucana con Mapocho, a objeto adquirir una serie de mercaderías y siendo las 19:00 horas aproximadamente ingresó a bordo de su vehículo marca Chevrolet, placa patente **HRKP-94**, año 2016, hasta las dependencias de la denunciada y en concreto hasta los estacionamientos subterráneos dispuestos por aquella para público que concurre a dicho establecimiento comercial, lugar en el que dejó su vehículo debidamente cerrado y sin especies de valor a la vista. Luego de permanecer por aproximadamente una hora al interior y efectuar compras por un monto total de \$59.952, regresó hasta los estacionamientos subterráneos para abordar su vehículo y regresar a su domicilio. Al



llegar a su móvil se percató que había un guardia quien le manifestó que desconocidos habían roto la chapa de la puerta del conductor del vehículo y desde el portamaletas habían sustraído una cantidad indeterminada de especies. Luego de inspeccionar su vehículo verificó que efectivamente la chapa del conductor se encontraba dañada, que los seguros de todas las puertas se encontraban abiertas y que desde el portamaletas del mismo habían sustraído diversas especies de valor.

- 5.- Que, se ha presentado Denuncia infraccional a fojas 10 y siguientes, por parte de don Christian Prunes Álvarez.
- 6.- Que, se realizó la denuncia a la Fiscalía Centro Norte, para la persecución penal del hecho, según documento de fojas 37 y siguientes.
- 7.- Que, el afectado dedujo Demanda Civil de Indemnización de perjuicios, según consta a fojas 19 y siguientes de autos.
- 8.- Que, el representante de Administradora de Supermercados Hiper Ltda., a fojas 46 hasta 50, ha formulado los descargos a Querrela infraccional y ha dado respuesta a Demanda Civil.
- 9.- Que, llamadas las partes a avenimiento, éste no se produjo y para exista responsabilidad civil, es indispensable acreditar la responsabilidad contravencional del querellado, antes de analizar la contestación de la demanda, se analizará las pruebas rendidas y la legislación aplicable al caso.
- 10.- Que, para acreditar el robo de las especies desde el interior del vehículo, el querellante rindió pruebas documentales.
- 11.- Que, apreciando la prueba conforme a las reglas de la "Sana Crítica" que son ante todo, ... *"Las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio..."*
- 12.- Que, la controversia radica en establecer si el servicio prestado por parte de Supermercado Lider causó menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio, y de esta forma determinar si la denunciada incurrió o no en infracción a la Ley Nº 19.496.
- 13.- 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 reedita 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 estacionamiento que prestan los supermercados constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar. Esta Juez Sentenciadora concluye que Supermercado Líder, sí es proveedor de este servicio, ya que se ajusta a lo indicado en el Artículo Nro. 1 de la Ley 19.496 que señala:

*"Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.  
No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente".*



14.- Que, es importante señalar que la historia fidedigna de la reforma que introdujo la ley Nº 19.955 de 14 de julio del 2004, a la Ley Nº 19.496, se desprende que lo que se pretendió fue "ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores", fortalecer el funcionamiento de la economía, fortaleciendo la transparencia de la información disponible, y un adecuado equilibrio entre los distintos actores, tal como ocurre en las economías más avanzadas y "en una perspectiva más amplia, el proyecto utilizando espacios de perfeccionamiento de la ley que se han hecho evidentes, se orienta a la creación de un sistema de protección que integre, en un esfuerzo armónico, la actividad de los agentes del Estado y de la sociedad civil y en especial, las empresas y de los propios consumidores" (Mensaje del presidente de la República con el que se inicia el proyecto de ley; Cámara de Diputados, sesión 35º de 11 de septiembre del 2001).

15.- 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 policitud 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, 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.

16.- Que, en este orden de ideas, la sola presencia de los eventuales consumidores en dependencias de la denunciada y el hecho de haber estacionado su automóvil en aquel lugar para efectuar actos de consumo, y que a la postre le fueran sustraídas especies de su interior, permite la aplicación de la Ley Nº 19.496 y específicamente de la obligación de seguridad en ella contenida. El texto del artículo 23 de la Ley Nº 19.496, es claro y no sujeto a interpretaciones ni deducciones:

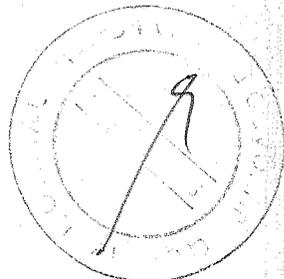
*"Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".*

17.- Que, en este acto el perjuicio sufrido por la consumidora obedece exclusivamente a la entrega por parte de la denunciada de un servicio que, si bien resulta lucrativo para ella, por cuanto favorece la captación de clientela, resulta defectuosa para ésta, por cuanto la expone a sufrir daños y perjuicios en sus bienes, por falta de medidas de seguridad en el recinto de estacionamiento de clientes, que es parte integrante del supermercado denunciado.

#### EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL

1.- Que, don Christian Prunes Álvarez, ha interpuesto demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **Sociedad Administradora de Supermercados Hiper Limitada (Supermercados Líder)**, representado para los efectos del Artículo 50 C incido final y 50 D de la Ley 19.496, por el Jefe de oficina y/o administrativo, siendo identificado en este proceso como don **Manuel Figueroa Inostroza**, documentos de fojas 10 y siguientes.

2.- Que, para acreditar el robo de las especies desde el interior del vehículo, el querellante rindió algunas pruebas documentales, sin embargo éstas no han demostrado que posea la titularidad activa para poder iniciar una acción civil, lo anterior basado en lo siguiente:



- a. No existe documento en el cual se acredite la titularidad de las especies sustraídas.
- b. Se incorporaron fotografías del vehículo a fojas 8 y 9, pero éstas no son concluyentes.

Vistos y dispuesto lo que prescriben los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231; 2314, 2315 del Código Civil; 553 y 554 del Código de Comercio; y 1, 7, 9, 11, 14, 16, 17, 22, 23 y 24 de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

**A.-** Que, **SÍ** se acoge la denuncia infraccional de fojas 1 y se condena a **Sociedad Administradora de Supermercados Hiper Ltda., (Supermercado Líder)** representado para los efectos del Artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, por el Jefe de oficina y/o administrativo, siendo identificado en este proceso como don **Manuel Alberto Figueroa Inostroza**, a pagar una multa a beneficio Municipal de cinco (5) Unidades Tributarias Mensuales, equivalente en pesos a la fecha de su pago, como autor de la infracción al artículo 23º de la Ley 19.496.

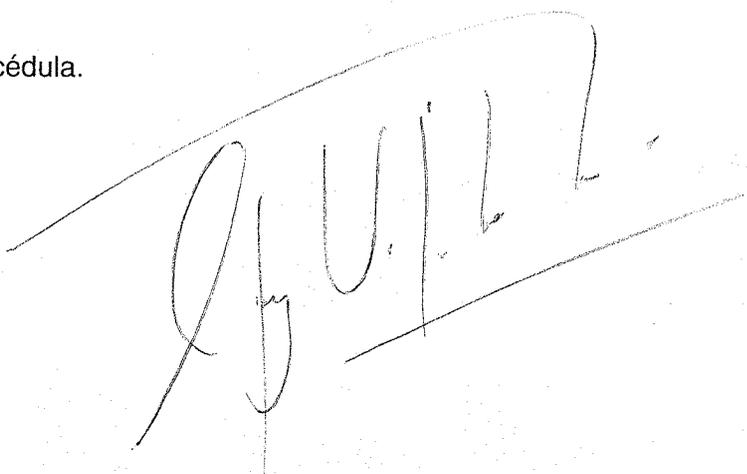
**B.-** Que, **No** se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 19 y siguientes de autos, por falta de legitimación activa del demandante y por no rendir pruebas que permitan determinar el daño causado a don **Christian Benito Prunes Álvarez**.

Una vez ejecutoriada la sentencia comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

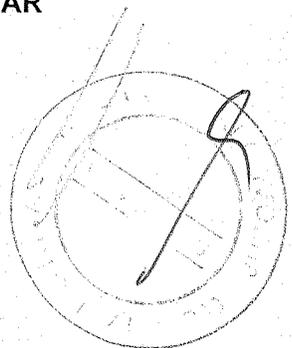
Dese aviso por carta certificada.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Archívese en su oportunidad.



**DICTADA POR DOÑA CARMEN LUZ URREJOLA MORALES, JUEZ TITULAR**  
Autoriza don **ANDRÉS SEPÚLVEDA HERRERA**, Secretario Abogado (S).



C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis.

A fojas 94: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia enalzada, eliminando el numeral 2.º del considerando relacionado a la acción civil.

**Y se tiene, además, presente:**

1º.- Que del mérito de los antecedentes y en especial del documento que rola a fojas 36, no objetado por la denunciada y demandada, se advierte que el denunciante y demandante civil sufrió daños patrimoniales ascendentes a la suma de \$127.036, motivo por el cual se acogerá la demanda en lo relativo al daño directo, obligándose a la demandada a hacer pago del monto antes referido al actor.

2º.- Que lo expuesto por los testigos de la demandante, se estima suficiente para los efectos de dar por acreditado el daño moral, acogiéndose esta prestación, que se fija prudencialmente en la suma de \$250.000.

3º.- Que las sumas señaladas en los numerales anteriores deberán ser pagadas por la demandada y denunciada civil, con más la variación del Índice de Precios al Consumidor e intereses corrientes que se devenguen desde la fecha de notificación de la demanda y hasta el pago efectivo.

Por estas consideraciones, **se revoca** la sentencia apelada de veintidós de agosto de dos mil dieciséis, escrita a fojas 68 y siguientes en cuanto no acoge la demanda civil y, en su lugar, se declara que la parte demandada queda obligada al pago de la suma de \$127.036 por concepto de daño directo y a la suma de \$250.000 por daño moral, con más reajustes e intereses en la forma antes señalada.

**Se confirma**, en lo demás apelado, la referida sentencia.

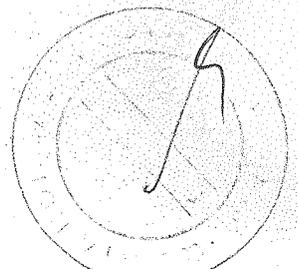
Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1683-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la **Ultma. Corte de Apelaciones** de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el



01754815289145



Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA  
MINISTRO  
Fecha: 21/12/2016 12:40:50

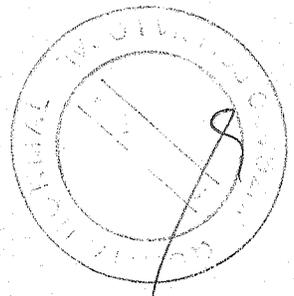
MATILDE MARIA DEL PILAR AGUAYO  
PINO  
MINISTRO  
Fecha: 21/12/2016 12:46:04

JAIME BERNARDO GUERRERO  
PAVEZ  
ABOGADO  
Fecha: 21/12/2016 12:51:09

SERGIO ENRIQUE PADILLA FARIAS  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 21/12/2016 14:44:50



01754815289145



1171407

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Javier Anibal Moya C., Pilar Aguayo P. y Abogado Integrante Jaime Bernardo Guerrero P. Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis.

En Santiago, a veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01754815289145

