

La Florida a veinte de Febrero de dos mil diecisiete

VISTOS:

1.- Que por la presentación de fojas 1 y siguientes, doña JULIA DE LAS MERCEDES ESPINOZA SALAMANCA, cedula nacional de identidad N° 9.794.882-8, domiciliada en calle Laura Rodig N° 9420, Villa Codelma, La Florida, dedujo denuncia por las infracciones a la ley 19.496, en contra de SUPERMERCADOS SANTA ISABEL, RUT N° 81.201.000-K, representada legalmente por don FRNACISCO CICONE, ambos domiciliados en calle Enrique Olivares N° 9385, La Florida, pues expone que el día 12 de Mayo de 2016, concurre a efectuar compras al supermercado Santa Isabel ubicado en domiciliados en calle Enrique Olivares N° 9385, La Florida y al regresar se percató que se lo habían sustraído desconocidos su bicicleta, razón por la cual se entrevistó con el administrador del local, solo entregándole el libro de reclamos para efectuar la constancia, por lo que se dirige a carabineros a efectuar la denuncia respectiva.

El día 13 de Junio de 2016 se dirigió a las oficinas del SERNAC, a efectuar una denuncia en contra del supermercado, quienes respondieron que ellos no eran responsables que debía dirigir la denuncia en contra de inversiones Valcan Ltda, quien aparentemente seria el administrador de los estacionamientos.

Que por la misma presentación, el denunciante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la SUPERMERCADOS SANTA ISABEL, RUT N° 81.201.000-K, representada legalmente por don FRNACISCO CICONE, ambos domiciliados en calle Enrique Olivares N° 9385, La Florida, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción el demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 800.000(Ochocientos mil pesos) correspondiendo a: 1) \$300.000 por concepto de daño emergente por la pérdida de la bicicleta y 2) \$500.000 por concepto de daño moral, todo más reajustes, intereses y costas.

2.- Que a fojas 16 presta declaración indagatoria el denunciante y demandante doña JULIA DE LAS MERCEDES ESPINOZA SALAMANCA, independiente, cedula nacional de identidad N° 9.794.882-8, domiciliada en calle Laura Rodig N° 9420, Villa Codelma, La Florida, quien expone el día 12 de Mayo de 2016, concurre a efectuar compras al supermercado Santa Isabel ubicado en domiciliados en calle Enrique Olivares N° 9385, La Florida, dejando su bicicleta, con correa y candado con código, estacionada en los bicicletreos que están dispuestos en el supermercado para estos efectos, después de 10 minutos y efectuadas las compras, vuelve a buscar su bicicleta y no la encuentra, por lo

que llama a carabineros y le tomaron la denuncia ya que no hubo ninguna colaboración por parte del administrador del supermercado.

3.- Que a fojas 23 comparece por escrito don JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL, abogado, en representación de SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A., ambos domiciliados para estos efectos en Av. Kennedy N° 9001, piso 4, Las Condes quine señala a su parte no le constan ninguno de los hechos denunciado y niega que su representado tenga alguna responsabilidad o se hubiere cometido algún infracción o falta, y que su representada a extremado sus esfuerzos para adquirir elementos disuasivos y prevenir este tipo de hechos.

4.-Que a fojas 34 y siguientes se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la rebeldía de la parte denunciada SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A.

La parte ESPINOZA SALAMANCA, rinde prueba documental consistente en boleta de compra, dos fotografías del lugar del accidente, certificado médico, copia de denuncia ante SERNAC, carabineros y copia de libro de reclamos del supermercado.

5.- Que a fojas 45 pasan los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.- Que como primer orden de ideas es necesario señalar que el establecimiento comercial propiedad de la denunciada y demandada de autos es de aquellos que se conocen como supermercados, esto es un inmueble de grandes dimensiones en las cuales se vende al público diversos bienes. Que para ello el supermercado cuenta con una serie de implementos o accesorios a los bienes que comercializa, que facilita la acción de compras del consumidor tales como carros, bolsas de compras, personal de apoyo al cliente y también con zonas de estacionamiento para vehículos motorizados los que al existir determinan las más de la veces que el consumidor se decida por concurrir a dicho establecimiento comercial a comprar por la facilidad que se le otorga.

2.- Que en estos modelos de establecimientos comerciales, la implementación de estacionamientos para sus clientes sea que en ellos se cobre o no es parte de la cadena de prestación de servicios accesorios que el proveedor necesariamente debe contar ello con un doble objetivo, primero facilitar la gestión de compras al cliente permitiendo la prestación de un mejor servicio y segundo la exigencia de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción de estacionamientos en sus dependencias que constituyen per se un servicio una realidad que no es ajena al supermercado propiedad de la demanda.

3.- Que en relación al fondo de la acción deducida por el denunciante y por el demandante de autos, en cuanto a que existiría por parte de la empresa 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", este Sentenciador concluye que si bien la existencia de estacionamientos en el inmueble donde funciona el supermercado ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la Ley de Urbanismo y Construcciones constituye además una obligación legal, toda vez que el lugar de aparcamiento del vehículo se encuentra en un recinto de carácter privado formando así parte también del acto de consumo.

4.- Que se ha acompañado en autos, evidencia de pruebas de los hechos denunciados en especial documentación referida a la boleta de consumo la que fue emitida por la propia demandada y no objetada por la contraria, todo lo cual prueba la relación proveedor-consumidor, además del hecho de que dicha boleta fue emitida el mismo día en que se concretó el ilícito.

5.- Que la parte denunciada y demandada SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A., representada legalmente por don JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL, ambos ya individualizados, ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "*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*", al actuar en forma negligente respecto de bien de un consumidor, toda vez que la parte denunciante y demandante para mayor seguridad dejó su bicicleta en el lugar establecido para ello, ubicado al interior del supermercado propiedad de la demandada el que contaba con guardias y cámaras de seguridad y por tanto debería estar protegido por dichos medios lo que en definitiva a juicio de este Tribunal, permiten concluir a los usuarios que hay mayor seguridad y así lo incorporan a las opciones que tiene el consumidor al momento de elegir y efectuar sus compras en ese y no en otro supermercado, como es el caso en comento.

6.- Que por otro lado el artículo 3 letra d) de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", seguridad que en el caso en comento se vio afectado por la ocurrencia de un hecho

7.-Que la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia ha establecido reiteradamente que constituye una obligación del vendedor, en el caso de autos la empresa demandada, de garantizar la seguridad de la actividad comercial aplicada a la prestación de un servicio o de una venta de bienes la que queda dentro del ámbito de protección de los derechos del consumidor.

8.- Que tras ponderar el mérito de autos y demás antecedentes aportados al proceso, y de acuerdo a las normas de la sana crítica, este Tribunal tiene por acreditada la denuncia y demanda interpuesta y estima que los hechos aludidos en autos configuran por tanto una infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

9.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa demandada SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A., representada legalmente por don JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL, ambos ya individualizados, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama doña JULIA DE LAS MERCEDES ESPINOZA SALAMANCA, a fojas 1 y siguientes la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 250.000 (doscientos cincuenta mil pesos), correspondiendo al daño directo sufrido por el robo de la bicicleta, dicha suma deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley fijando como fecha de la infracción el día 12 de Mayo de 2016, según lo señala el artículo 27 de la ley 19946, y en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo,

10.-Que del mérito de los antecedentes incorporados por la parte demandante, no resulta acreditado de modo alguno el daño moral que reclama, más allá de la natural molestia producida por la situación de autos, el que necesariamente debe ser demostrado conforme lo establece el artículo 50 inciso final de la ley N° 19.496, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12, 23, 24, 26, 27 y 50 de la Ley 19.496, sobre "Protección a los Derechos a los Consumidores" artículos 86, 87°, 89° y 305 del Código de Procedimiento Civil y 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil

RESUELVO:

1.- Acógese la denuncia interpuesta a fojas 37 en cuanto se condena a la SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A. representada legalmente por don JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **5 U.T.M.** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en los considerandos quinto y sexto de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal

2.- Acógese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 37 y siguientes en cuanto se condena a la SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A., representada legalmente por don JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL, ambos ya individualizados, a doña JULIA DE LAS MERCEDES ESPINOZA SALAMANCA, la suma total de \$ 250.000(Doscientos cincuenta mil pesos) correspondiendo al daño directo, según se indicó en la parte considerativa de este fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19496, fijándose como día de la infracción el 12 de Mayo de 2016, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas.-

3.-Desestímese el daño moral demandado por la parte ESPINOZA SALAMANCA, por lo expresado en el considerando decimo de este fallo.

La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese personalmente o por cédula

Regístrese y envíese copia de la presente sentencia al servicio nacional del consumidor, archivase en su oportunidad.

Rol N°136.990-2

DECTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR