

SAN BERNARDO, Veinticuatro de Junio del dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, doña **ZAIDET DEL PILAR LLOYD CATALDO**, estudiante, con domicilio en calle Camino del Inca N° 750, comuna de El Bosque, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor **SUPER BODEGAS ACUENTA**, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Avenida Padre Hurtado N° 13310, comuna de San Bernardo, la que funda en que con fecha 31 de diciembre del año 2015, se dirige al local **SUPERBODEGAS ACUENTA**, localizado en la intersección de Avenida Padre Hurtado con Avenida Lo Blanco, en San Bernardo, en su motocicleta eléctrica, marca PCPLAY, estaciona su vehículo en la ubicación designada por el local comercial para vehículos de dos ruedas, como medida de seguridad encadena la motocicleta a las barras de seguridad disponibles para dicho fin, una vez realizado esto se dirige a las 13.40 horas aproximadamente, al interior del local para realizar compras. Al terminar de comprar y volver al estacionamiento, se encuentra con que su motocicleta no estaba, siendo víctima de un robo. Indica, que comunica el hecho al personal de seguridad del local, el cual se desliga de los mismos, negándole el acceso al gerente del local, como tampoco permitieron revisar las cámaras de seguridad que enfocan al lugar donde ocurrieron los hechos. Agrega, que le reclama a un encargado de patio y cuidadores, quienes no vieron nada. Por lo anterior, llama a Carabineros, de la 14ª Comisaría de San Bernardo, quienes concurrieron al lugar y estampa la respectiva denuncia en el mismo lugar con el Parte 06 del 31 de diciembre de 2015. Indica, que ante la negativa de la gente del local, sólo pudieron estampar el reclamo en el libro que para tal efecto tiene el supermercado el día 4 de enero de 2016. Así también, formula reclamo ante el SERNAC, cuya respuesta fue negativa por la denunciada. Por lo anterior, solicita tener por interpuesta la denuncia y condenar al proveedor ya individualizado, al máximo de las multas señaladas en la Ley N° 19.496, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SUPER BODEGAS ACUENTA**, ya individualizada, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$600.000.- (seiscientos mil pesos), por concepto del valor del vehículo siniestrado, más intereses, reajustes y costas.



Que, a fojas 15, rola agregada la certificación de la Sra. Receptora actuante en autos, de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con sus proveídos de fojas 13, y la resolución de fojas 14, a doña MARCELA MERY LOPEZ, Jefa de Local, de SUPER BODEGAS ACUENTA.

Que, a fojas 21 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña ZAIDET LLOYD CATALDO, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada de SUPER BODEGAS ACUENTA.

La parte denunciante y demandante, ratifica su denuncia y demanda, solicitando sean acogidas con expresa condena en costas.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce al encontrarse una de las partes en rebeldía.

No se rinde prueba testimonial, sólo la parte compareciente rinde prueba documental. Se formulan peticiones.

Que, a fojas 30, rola agregada al proceso la respuesta dada por WALMART CHILE, al oficio remitido por este Tribunal, indicando que no cuentan con las grabaciones del día de los hechos.

Que, a fojas 31, rola agregado al proceso el Oficio N° 4783, de la 14ª Comisaría de Carabineros de San Bernardo, indicando que no existe el parte policial con el número solicitado.

Que, a fojas 33 y siguientes, la Fiscalía Local de San Bernardo, remite copia de la carpeta investigativa RUC 1600016888-6.

Que, a fojas 37, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha denunciado a SUPER BODEGAS ACUENTA, por infringir la Ley 19.496 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la controversia planteada en autos, radica en establecer si el servicio prestado por parte del proveedor SUPER BODEGAS ACUENTA, a la consumidora doña ZAIDET DEL PILAR LLOYD CATALDO, fue el correcto o bien, si éste presentó fallas o deficiencias en su calidad, y en razón de ello, se le causó o no menoscabo, y de esta forma, determinar si la denunciada incurrió o no en infracción a la Ley N° 19.496.



TERCERO: Que, la parte denunciada y demandada, no compareció a la audiencia de estilo, ni rindió prueba alguna en el proceso.

CUARTO: Que, la parte denunciante y demandante, rindió prueba documental consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia de Boleta Electrónica N° 000520744854, emitida por ALMACENES MEDIANOS POR CIA DE WALMART CHILE S.A., el día 31 de diciembre de 2015, a las 14:13:35 horas, que rola a fojas 5 de autos; **2.-** Copia de Datos de la Denuncia, N° de Parte 06, de la 14ª Comisaría de Carabineros de San Bernardo, que rola a fojas 6 del proceso; **3.-** Copia de Comprobante de Ingreso Solicitud Asociada a una Causa, de la Fiscalía Local de San Bernardo, Folio N° 16037102622, Solicitud N° 702622758954, que rola a fojas 7 de autos; **4.-** Set de 3 fotografías digitales simples de la bicicleta eléctrica y el lugar habilitado por la denunciada para el estacionamiento de bicicletas, que rolan a fojas 8 y 9 del proceso; **5.-** Fotografía digital del reclamo estampado en el libro de novedades del supermercado, por los hechos que dieron origen a la presente causa, que rola a fojas 10 de autos; **6.-** Copia de Factura N° 041742, emitida por PCPLAY, con fecha 2 de julio de 2014, por la Bicicleta Eléctrica Chasis N° 157121403281023, por la suma de \$390.000.-, que rola a fojas 11 del proceso; **7.-** Cotización N° 1588, emitida por PCPLAY, por una bicicleta eléctrica RC500, por la suma de \$600.000.-, que rola a fojas 12 de autos; **8.-** Copia de Reclamo formulado ante el SERNAC, Caso N° R2016M707252, que rola a fojas 16 y 17 del proceso; **9.-** Copia de respuesta dada por Acuenta, al requerimiento formulado por el SERNAC, que rola a fojas 18 y 19 de autos; y **10.-** Set de dos fotografías simples de la bicicleta eléctrica siniestrada, que rolan a fojas 20 del proceso, todos documentos inobjutados de contrario.

QUINTO: Que, de las alegaciones y defensas de los intervinientes, antecedentes y probanzas rendidas en autos, especialmente, de la copia de la boleta electrónica N° 000520744854, emitida por la denunciada el día 31 de diciembre de 2015, que rola a fojas 5 de autos; de la copia del Parte Policial N° 6 de la 14ª Comisaría de San Bernardo, que rola a fojas 33 del proceso, ha quedado establecido que el día 31 de Diciembre de 2015, la actora, concurrió hasta el local de la denunciada, ubicado en Avenida Padre Hurtado N° 13310, de esta comuna, quien tras estacionar la bicicleta eléctrica de su propiedad, como consta a fojas 11 de autos, en el estacionamiento que dicho supermercado habilita para sus clientes, compró en dicho lugar, y al volver al estacionamiento, el móvil en que se desplazaba, había sido sustraído, por desconocidos.

SEXTO: 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 reditúa 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 estacionamientos que prestan los supermercados constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar, debiendo el proveedor, contar con las medidas de seguridad suficientes, tendientes a garantizar la seguridad de los consumidores, cuestión que la denunciada, no acreditó, es más al ser solicitadas las grabaciones de las cámaras de seguridad del recinto, indicó no contar con ellas, a pesar que la consumidora estampó un reclamó en el libro de novedades del local, circunstancia que demuestra su negligencia, pues un proveedor diligente, cumpliendo con su deber de profesionalidad, a lo menos debía aportar dichas grabaciones, y así, colaborar con la investigación y el debido esclarecimiento de los hechos.

SEPTIMO: 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 policitación 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, en 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.

OCTAVO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia de la eventual consumidora en dependencias de la denunciada y el hecho de haber estacionado su móvil en aquel lugar para efectuar actos de consumo, y que a la postre le fuera sustraído, permite la aplicación de la Ley N° 19.496 y específicamente, de la obligación de **seguridad** en ella contenida. No obstante lo anterior, ha quedado establecido dicho acto de consumo, mediante la copia de la boleta electrónica acompañada por la consumidora a fojas 5 de autos.

NOVENO: Que, de esta forma, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente los artículos 3 letra d) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los que a la letra dicen: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) 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”; y 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, **seguridad**, peso o medida del respectivo bien o servicio”, toda vez, que no proporcionó los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil de la denunciante, por carecer de un sistema de seguridad eficiente, causando con su negligencia un menoscabo a la actora. Cabe señalar que la denunciada no acreditó en autos, contar con medidas de seguridad eficaces, pues no compareció a la audiencia de estilo quedando en rebeldía.

DECIMO: Que, en este caso 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 defectuoso para ésta, por cuanto la expone a sufrir daños y perjuicios en sus bienes, por falta de medidas de seguridad en el recinto de estacionamientos de clientes, que es parte integrante del denunciado supermercado.

DECIMO PRIMERO: Que, lo anterior se agrava si se considera que el lugar que se utiliza como estacionamiento es privado y dispuesto especialmente para dicho efecto por la denunciada, pues con mayor razón ésta debe conocer y eliminar o en su defecto evitar al máximo los riesgos.

La acreditación del cumplimiento de dicha obligación, y la diligencia en el empleo de los medios para otorgar la debida seguridad en el consumo, le correspondía precisamente a la denunciada, cosa que no hizo.

DECIMO SEGUNDO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado, esta Sentenciadora, acogerá la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia. En consecuencia, de acuerdo a los hechos fijados precedentemente, efectivamente se produjo por parte del proveedor individualizado, contravención a la obligación de seguridad contenida en el artículo 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.946 y atendido que los hechos materia de autos se desencadenaron por no proporcionar la denunciada los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil de la actora, por deficiencias o la inexistencia de un sistema de seguridad adecuado y eficaz.



II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO TERCERO: Que, en el primer otrosí de foja 1 y siguientes, doña **ZAIDET DEL PILAR LLOYD CATALDO**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SUPER BODEGAS ACUENTA**, ya individualizada, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$600.000.- (seiscientos mil pesos), por concepto del valor del vehículo siniestrado, más intereses, reajustes y costas.

DECIMO CUARTO: Que, a fojas 15, rola agregada la certificación de la Sra. Receptora actuante en autos, de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con sus proveídos de fojas 13, y la resolución de fojas 14, a doña **MARCELA MERY LOPEZ**, Jefa de Local, de **SUPER BODEGAS ACUENTA**.

DECIMO QUINTO: Que, respecto al servicio de estacionamiento que presta la denunciada y demandada, cabe considerar lo siguiente: 1.- 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 reeditúa en una mayor clientela, y por ende, en un mayor lucro. 2.- Que, 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. 3.- Que, en este orden de ideas el servicio de estacionamientos que presta constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar.

DECIMO SEXTO: Que, tratándose de un servicio que evidentemente aumenta el lucro de quien lo provee, corresponde que dicho beneficiado responda por los perjuicios que causa a raíz de su concesión.

DECIMO SEPTIMO: Que, como se señaló anteriormente, al ser el lugar que se utiliza como estacionamiento, privado y dispuesto especialmente para dicho efecto por la demandada, era ella quien debía conocer y eliminar, o evitar al máximo los riesgos, cuestión que no probó en autos, incumpliendo su deber de profesionalidad que le asistía.

DECIMO OCTAVO: Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa negligencia para los efectos de la Ley del Consumidor, radica precisamente en el hecho de que ha sido la creación de una situación de riesgo para el consumidor por parte de su proveedor la que ha terminado produciéndole un daño que no es sino la concreción del riesgo creado y no evitado por el proveedor.



DECIMO NOVENO: Que, los perjuicios que se reclaman evidentemente son consecuencia del actuar de la parte demandada, pues ha sido ella quien a sabiendas y con el exclusivo ánimo de beneficiarse ha creado una supuesta ventaja a sus clientes (facilitación de estacionamientos) que, sin embargo, representa para los mismos una situación de peligro.

VIGESIMO: Que, en este caso el perjuicio patrimonial resulta evidente. En cuanto a la determinación de su cuantía ella se hará prudencialmente. Por lo demás, el valor de la indemnización por concepto de daño emergente, se determinará en atención a la prueba documental rendida en autos, la que se singularizó en el considerando cuarto de la presente sentencia. En razón de lo anterior, esta Sentenciadora acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, condenando a la demandada a pagar la suma de **\$300.000.- (trescientos mil pesos)**, en la que se regula prudencialmente el daño emergente sufrido por la demandante, teniendo en consideración que la bicicleta eléctrica fue adquirida el 2 de julio de 2014, es decir, ha tenido un uso y desgaste natural, de más de 20 meses, entre la fecha de compra y la de su hurto.

VIGESIMO PRIMERO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y los artículos 3, 23, 24, 45 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se hace lugar a la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, y se **CONDENA** a la denunciada **SUPER BODEGAS ACUENTA**, como infractora de lo dispuesto en los artículos 3 y 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por tanto,



deberá pagar una multa de **25 (veinticinco) Unidades Tributarias Mensuales**, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto, se condena a **SUPER BODEGAS ACUENTA**, a pagar a la demandante la suma de **\$300.000.- (trescientos mil pesos)**, por concepto de daño emergente, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando N° 21 de este fallo.

IV.- Que, se condena en costas a la parte denunciada y demandada de **SUPER BODEGAS ACUENTA**, por haber resultado totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 571 - 1 - 2016.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.



64/sesenta y cuatro

Certifico que se anotó y alegó revocando la abogado doña Javiera Insunza.
Santiago, 25 de noviembre de 2016.

En Santiago, a veinticinco de noviembre de dos mil dieciséis.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veinticuatro de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 38 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° 1414-2016 – CIV.



Pronunciada por la Ministro de la Cuarta Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de San Miguel, Sra. María Soledad Espina Otero, Fiscal Judicial Sra. Tita Aránguiz Zúñiga y Abogado Integrante Sr. Diego Munita Luco.

En Santiago, a veinticinco de noviembre de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.