

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN**  
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336  
Casilla N° 87 Chillán

Oficio N° 322-JME  
Chillán, 31 de octubre de 2017.-

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° **1389/2016**, por **INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**, caratulada "**LUIS GONZALEZ RUBIO CON ADMINISTRODARA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA.**", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera y segunda instancia firme y ejecutoriada, en conformidad a lo dispuesto en el art. 58 bis, del citado cuerpo legal.-

atentamente a Ud.-



**NICODEMUS HERRERA FUENTEALBA**  
Secretario subrogante

Sin otro particular, saluda



**MARIELA DAZA MERMOURD**  
Juez titular



Señora:  
**JUAN PABLO PINTO GELDREZ**  
**DIRECTORA REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**CALLE COLO COLO N° 166, CONCEPCION 8VA. REGION DEL BIO BIO**  
**PRESENTE**

2197

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	06 NOV. 2017
Línea	1184

941429953
B CARTA CERTIFICAD 82 A (EMPRESAS)
gr \$0
I. MUNICIPALIDAD DE CHILLAN -

1170212847256



Comissão de Trabalho e Emprego  
COTIA - SP  
VIA REGIONAL

\_\_\_\_\_ data  
\_\_\_\_\_ hora



CHILLAN, siete de Octubre de dos mil dieciséis

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

**PRIMERO.-** Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 20 y siguientes, **EDUARDO GONZALEZ SALDIAS**, abogado, en representación judicial de **LUIS MAURICIO GONZALEZ RUBIO**, cédula de identidad N° 10.940.235-4, empleado público, domiciliado en Villa Doña Francisca I Pasaje 7 Los Lirios N° 2831, comuna de Chillán, éste en representación de su hija menor **AMAYA DANAE GONZALEZ CANALES**, cédula de identidad N° 22.875.597-4, de su domicilio; y en representación judicial de **DANIELA DEL CARMEN CANALES FLORES**, funcionaria pública, cédula de identidad N° 13.208.399-1, también con domicilio en Villa Doña Francisca I Pasaje 7 Los Lirios N° 2831, comuna de Chillán, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, rol único tributario N° 76.842.230-3, representada al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso 1° y 50 del cuerpo legal citado por **PEDRO LUIS PINO OLIVARES**, en su calidad de administrador, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Collín N° 698, comuna de Chillán, fundadas en que, con fecha 15 de enero de 2016, su representado junto a su cónyuge Daniela Canales Flores, llegaron hasta las dependencias del local de la denunciada, en el vehículo propiedad de esta última, marca Ford, modelo Ecos Port XLT 1.6, año 2012, placa patente única DHWF-43-0, quedando éste en el estacionamiento subterráneo habilitado para los clientes del Supermercado. Acto seguido, el actor, se dirigió a la sucursal del Banco Estado, allí ubicada, retirando de su cuenta a la vista la suma de \$ 3.700.000.-, dejando dicho monto de dinero dentro de una bolsa plástica, bajo el asiento del conductor de su automóvil, para luego dirigirse a comprar al interior del supermercado, momento en el que la actora, quien venía de regreso hacia el

subterráneo, se percata que dos individuos desconocidos lanzan una piedra para quebrar el vidrio de su vehículo y extraen de su interior el dinero que momentos antes, su marido había dejado, dándose a la fuga del lugar. En razón de lo anterior su representado llama a Carabineros y realiza la denuncia por el robo de dinero y daños a su vehículo, al que le quebraron los vidrios laterales delanteros, dándose cuenta a la Fiscalía de Chillán. Señala en su libelo que el Supermercado denunciado, no se hace responsable de los perjuicios económicos, que han sufrido los querellantes por el robo de su dinero y daño a su vehículo, respectivamente, pese a no haber cumplido con su deber de diligencia y cuidado en la venta de bienes o prestación de servicio a que está obligado en atención a su giro. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12, 23, y 24 de la Ley N° 19.496, y demás pertinentes, solicita tener por interpuestas denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en la Ley, y a las sumas de \$ 3.780.000.-, por concepto de daño emergente, que resulta de sumar el valor de \$ 80.000.-, por reparación de los vidrios del vehículo y la pérdida del dinero efectivo sustraído por antisociales, y a la suma de \$ 5.000.000.-, por concepto de daño moral sufrido.-

**SEGUNDO.-** Que, a fs. 168, notificadas las partes se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante de **EDUARDO GONZALEZ SALDIAS**, y del apoderado de la denunciada y demandada civil de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, abogado, **EDUARDO PEÑAFIEL PEÑA**, y en el que el primero, ratifica su acciones deducidas a fs. 20 y siguientes, con costas.-

Por su parte, el apoderado de la denunciada y demandada contesta mediante minuta escrita que se agrega a los autos a fs. 151 y siguientes, y en la que solicita el completo rechazo de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, con expresa condenación en costas, en atención a

las consideraciones de hecho y los fundamentos de derecho que expone en su libelo de contestación.-

**TERCERO.-** Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo al efecto la parte denunciante y demandante, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando para ello los documentos acompañados de fs. 1 a 19 del expediente e incorpora además en la audiencia bajo apercibimiento legal y con citación los que se agregan de fs. 35 a 148; y **OFICIOS**, a la Fiscalía de Chillán, para que remita copia de carpeta investigativa Ruc. 1600053477-7 y las grabaciones y videos obtenidos de las cámaras de seguridad del estacionamiento de la denunciada relativas al robo y sustracción de dinero de marras; al Banco Estado sucursal ubicada en Avenida Collín N° 576, de Chillán, para los efectos de que se remitan los comprobantes del giro de dinero efectuado por el denunciante y las grabaciones y videos del momento exacto del retiro por caja; y al Supermercado Híper Ltda., para que remita copia las grabaciones y videos aludidos, evacuado estos a fs. 429, 437, y 436, respectivamente.-

Por su parte, la denunciada y demandada ofrece **PRUEBA DOCUMENTAL**, acompañando con citación y bajo apercibimiento legal los documentos que rolan de fs. 162 a 167; **CONFESIONAL**, solicita se llame a absolver posiciones personalmente al denunciante **LUIS MAURICIO GONZALEZ RUBIO**, diligencia que llevó a efecto a fs. 433; **OFICIOS**, adhiriéndose a la solicitud de oficio hecha por el apoderado de la denunciante y demandante; e **INSPECCION PERSONAL DEL TRIBUNAL**, con la finalidad de verificar los siguientes hechos materiales: a) que existen lockers de seguridad para que los consumidores guarden productos; b) que existen cámaras de vigilancia en el estacionamiento subterráneo; c) que se encuentran adheridos los letreros de advertencia que invitan a los consumidores al autocuidado y autoprotección; d) que la entrada y salida al supermercado en cuestión, es de libre acceso y no cuenta con un sistema de control, diligencia ésta última cuyo cumplimiento rola a fs. 438.-

**CUARTO.-** Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.-** Que, los actores, Luis Mauricio González Rubio y Daniela del Carmen Canales Flores, denuncian a fs. 20 y siguientes, la sustracción de la suma de \$ 3.700.000.- desde el interior del vehículo P.P.U. DHWF-43-0, el que se encuentra en el estacionamiento del Supermercado Hiper Líder, ubicado en Avenida Collín N° 698 de Chillán, el día 15 de Enero de 2016, a las 10:50 horas, de lo que se percata la segunda de las denunciantes, al regresar desde el interior de dicho local, pudiendo ver a dos personas que con piedras rompen quiebran los vidrios laterales y después de intimidarla, huyen a bordo de un automóvil que los esperaba en el mismo lugar.-

**SEGUNDO.-** Que, a fs. 3 a 5 rola parte denuncia de fecha 15 de Enero de 2016, en el que consta que el denunciante y demandante Luis Mauricio González Rubio, efectúa el denuncia en la Subcomisaría Huambalí de Carabineros de Chillán, dando cuenta del robo en lugar no habitado, lo que da origen a la causa RUC N° 1600053477-7 de la Fiscalía Local de Chillán, cuya copia rola a fs. 41 a 148 y complementada además por lo remitido por dicha Fiscalía a fs. 174 y siguientes.-

**TERCERO.-** Que, si bien los denunciantes no han demostrado con alguna boleta ni recibo de pago, que hubieran estado en el interior del supermercado denunciado, ni tampoco, que se le haya cobrado alguna suma por el hecho de estacionarse, no existiendo en consecuencia, una relación de consumidor y proveedor por el servicio estacionamiento que presta la empresa demandada, ello no obsta, como lo ha señalado la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores que " el robo desde el interior de un vehículo constituye una deficiencia en el otorgamiento del servicio en su calidad y en la seguridad del mismo, desde que el centro comercial es responsable de adoptar las medidas de resguardo y seguridad necesarias respecto de todos los servicios que ofrece a sus clientes, sin que pueda limitarse a la compraventa de bienes "-

**CUARTO.-** Que, aunque en la inspección del tribunal de fs. 438, al estacionamiento subterráneo del Supermercado Líder Express, el denunciante

hace mención a que las cámaras de seguridad existente no se encontraban funcionando, el día de los hechos denunciados, sin embargo, en la investigación que realiza la Fiscalía, las cámaras si registraron el robo, como consta de las fotografías de fs. 294 y 326, estableciendo en la grabación de dichas cámaras la ubicación del vehículo afectado.-

**QUINTO.-** Que, el denunciante y demandante civil Luis Mauricio González Rubio, acredita con el documento de fs. 1, el giro de \$ 3.700.000.- efectuado en la sucursal Collín de Banco Estado, lo que por lo demás, está corroborado con la investigación efectuada por el Ministerio Público. A su vez, la denunciante y demandante Daniela del Carmen Canales Flores, prueba con la boleta N° 3625 de Parabrisas Vival de fs. 2, por \$ 80.000.- la reparación de los vidrios del vehículo P.P.U. DHWF-43-0, cuya propiedad acredita con el duplicado del certificado de inscripción que rola a fs. 12, por lo que procede acoger el daño emergente demandado por los actores.-

**SEXTO.-** Que, además la parte denunciante y demandante civil acompaña fotografías del vehículo afectado y del estacionamiento subterráneo en el cual se encontraba el vehículo, que rolan a fs. 6 a 11 y a fs. 35 a 39; reclamo ingresado a Sernac el 19 de Enero de 2016, de fs. 13; certificado de la Psicóloga Patricia Aguayo Puls, por atención a la hija de los denunciantes, la menor Amaya Danae González Canales, de fs. 14; informe médico del psiquiatra Orlando Fuentealba Retamal, respecto de la denunciante Daniela del Carmen Canales Flores, de fs. 15; y certificado de la Psicóloga Mónica Moraga Gutiérrez, por atención al denunciante Luis Mauricio González Rubio, los tres últimos por estrés post traumático que los afectó producto del robo. A su vez, la parte denunciada, acompaña copia de síntesis de seguridad del evento denunciado que rola a fs. 162, sin nombre ni firma de quién lo emite; y a fs. 163 a 167, fotografías del ya referido estacionamiento con avisos de precaución instalados en los pilares y de dos sectores del interior del supermercado donde se encuentra los lockers de seguridad para que los clientes guarden sus pertenencias y efectos personales.-

**SEPTIMO.-** Que, resulta irrelevante para eximir de responsabilidad a la Empresa denunciada, los afiches o letreros de advertencia que se encuentran adosados en la paredes del estacionamiento subterráneo del supermercado,

así como lo declarado por el actor en la absolución de posiciones de fs. 433 y lo consignado en la inspección del Tribunal a fs. 438.-

**OCTAVO.-** Que, la denunciada y demandada, al contestar a fs. 151 y siguientes, las acciones, sostiene respecto de la primera, que no tiene la calidad de proveedor del servicio de estacionamiento ni reconoce haber actuado con negligencia en la seguridad existente en el lugar, agregando que es un servicio que se presta de forma gratuita, no se cobra precio o tarifa, no se trata de un recinto cerrado que cuente con controles, y que en definitiva la responsabilidad es de los consumidores de evitar riesgos, como el ocurrido en este caso, en que fue el actor quién deja el dinero bajo el asiento del conductor, por lo que incurre él en una actuación de suyo negligente. En relación a la demanda civil, solicita su rechazo, por cuanto la indemnización civil que contiene la ley del consumidor, es de carácter contractual y no existe vínculo causal entre los supuestos daños y la negligencia que se le imputa a la demandada. En cuanto al daño emergente, no consta la existencia del dinero sustraído desde vehículo, y el daño moral demandado adolece de imprecisión, por cuanto no se determina la cifra, monto o cantidad que se reclama para cada uno de los tres demandantes civiles, sosteniendo que en todo caso existió una exposición imprudente al daño.-

**NOVENO.-** Que, con el mérito de la carpeta investigativa RUC 1600053477-7 de la Fiscalía Local de Chillán, en la cual aparece plenamente acreditado, que el denunciante Luis Mauricio González Rubio, estaciona en el lugar habilitado para los clientes del supermercado, en el subterráneo ubicado en avenida Collín N° 698 de Chillán, el vehículo P.P.U. DHWF-43-0, de propiedad de la también denunciante Daniela del Carmen Canales Flores, el día 15 de Enero de 2016, alrededor de las 10:50 horas, ingresa a la sucursal de BancoEstado a efectuar un retiro de la suma de \$ 3.700.000.- y se dirige al lugar donde tiene estacionado el vehículo, dejando bajo el asiento del conductor una bolsa plástica con el dinero. Durante toda esta operación, es seguido por dos individuos, desde el interior de la sucursal bancaria hasta el estacionamiento, como lo revelan las fotografías de fs. 294 a 297, fs. 326 y 327, y a fs. 329 a 340, los que, al retirarse la víctima hacia el interior del local, proceden a romper los vidrios laterales del vehículo sustrayendo la bolsa con el dinero en su interior,

siendo sorprendidos en esa acción delictual, por la dueña del vehículo y por una tercera persona que anota la placa patente del automóvil en el cual los delincuentes huyen, los que luego de un procedimiento realizado por Carabineros en la comuna de San Pedro de la Paz, son detenidos y puestos a disposición de del Ministerio Público, siendo identificados como Juan Guillermo Troncoso Viveros y Felipe Omar Molina Sanhueza, ambos con un nutrido prontuario policial, resultando muy coincidente lo declarado por el primero de ellos a fs. 286, en el sentido que es contactado por el segundo, para viajar a Chillán a efectuar un trámite, llegando a las 11:00 horas al Supermercado Líder y ocasionalmente encontrándose al interior de la sucursal del Banco, con el denunciante ya nombrado y al cual siguen por los pasillos interiores, para luego cometer el delito.-

**DECIMO.-** Que, habiendo probado el ingreso y presencia del denunciante tanto en el estacionamiento habilitado para los clientes del Supermercado, como el retiro que efectúa en la sucursal de Banco Estado de la suma de \$ 3.700.000.-, el que se le sustrae de su vehículo, mediante la quebrazón de los vidrios laterales de éste, es evidente el daño emergente causado por la falta de servicio de la Empresa denunciada, daños que se regularan según se dirá en un considerando posterior.-

**UNDECIMO.-** Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que al contrario de lo argumentado por la parte querellada, efectivamente existe responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., atendido las características del servicio de estacionamiento que presta, por el que se encuentra obligada a adoptar las medidas necesarias para darles seguridad a sus clientes que estacionan sus vehículos e ingresan al local a efectuar compras o realizar trámites en los distintos locales existentes en el lugar.-

**DECIMO SEGUNDO.-** Que, respecto de los perjuicios demandados en la acción civil, se rebaja prudencialmente a \$ 3.000.000.- el daño emergente en favor del actor Luis Mauricio González Rubio, por haberse expuesto de manera

imprudente al riesgo, al dejar bajo el asiento del conductor el dinero retirado desde la sucursal de Banco Estado, máxime cuando se trata de un funcionario policial, que conoce de sobremanera los peligros de dicha acción; acogiéndose los daños demandados por Daniela del Carmen Canales Flores, por los daños causados a los vidrios laterales del vehículo de su propiedad P.P.U. DHWF-43, y que ascienden a \$ 80.000.- No se acoge el daño moral demandado respecto de dichos actores, ni del primero por su hija menor Amaya Danae González Canales, por cuanto se fija de manera aleatoria una suma, sin precisar ni determinar a cuál de ellos corresponde la cantidad demandada por dicho concepto.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 d) y e), 12, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, y 1556 y siguientes, 2314, 2329, 2330 del Código Civil, **SE RESUELVE**:

1.- Que, se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, rol único tributario N° 76.842.230-3, representada por **PEDRO LUIS PINO OLIVARES**, en su calidad de administrador de local, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Collín N° 698 de Chillán, al pago de una multa de **CINCO U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir quince días de reclusión nocturna, por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, con costas.-

2.- Que, **ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en lo principal de fs. 20 y siguientes, por **EDUARDO GONZALEZ SALDIAS**, abogado, en representación de **LUIS MAURICIO GONZALEZ RUBIO**, cédula de identidad N° 10.940.235-4, empleado público, domiciliado en Villa Doña Francisca I Pasaje 7 Los Lirios N° 2831, comuna de Chillán, éste en representación de su hija menor **AMAYA DANE GONZALEZ CANALES**, cédula de identidad N° 22.875.597-4, de su domicilio; y en representación judicial además de **DANIELA DEL CARMEN CANALES FLORES**, funcionaria pública, cédula de identidad N° 13.208.399-1, también con domicilio en Villa Doña Francisca I Pasaje 7 Los Lirios N° 2831, comuna de Chillán, en contra de

**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, rol único tributario N° 76.842.230-3, representada por **PEDRO LUIS PINO OLIVARES**, en su calidad de administrador de local, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Collín N° 698, sólo en cuanto se condena a la demandada al pagar al primero, la suma de \$ 3.000.000.-, y a la segunda, la suma de \$ 80.000.- como indemnización por el daño emergente causado a dichos demandantes, cantidades que deberán reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas, por no haber sido totalmente vencida.-

Si no pagare la multa dentro del quinto día, despáchese la correspondiente orden de detención por intermedio de Carabineros de la Segunda Comisaría de Chillán, facultándose allanamiento si fuere necesario, habilitando día, hora y lugar.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-



Dictada por don **Ignacio Marín Correa**, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-



Autorizada por la Secretaria Abogado, **senora Mariela Daza Mermoud**.-

100

100

100

100

100

100

100



Chillán, veintitrés de marzo de dos mil diecisiete.

Se designa para la redacción del fallo acordado, con conocimiento de las partes, al Ministro señor Guillermo Arcos Salinas.

Chillán, veintitrés de marzo de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con la siguiente modificación: en el motivo décimo segundo se sustituye la cantidad de “\$3.000.000.-” por “\$ 2.000.000.-”

**Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE:**

1°.- Que en esta causa se han alzado tanto la parte demandada como la demandante civil, solicitando la primera se confirme el rechazo al pago del daño moral demandado y se rebaje el monto del daño emergente ordenado pagar, en razón de existir una exposición imprudente al daño por parte de la víctima, mientras que la segunda pide se dé lugar al daño moral, pues la reparación debe ser total y no parcial.

2°.- Que respecto del daño moral demandado este Tribunal comparte el razonamiento del Juez a quo para desestimar su pago, por cuanto se solicitó una suma única sin determinar cuánto fue el daño para cada una de las víctimas.

3°.- Que la existencia de un estacionamiento en el supermercado no solo obedece al cumplimiento de una obligación legal impuesta por la autoridad al dueño del mismo, sino también, forma parte o es inherente del



01861515896312



servicio que presta a sus potenciales clientes aun cuando no cobre precio o tarifa por el uso de éste, ya que permite y facilita el ingreso de éstos, y el traslado de las mercaderías adquiridas a sus autos, ya que en su mayoría los consumidores concurren en automóviles de su propiedad o en servicio de taxis. Por ello la conducta infraccional que se le imputa a la querellada ha de ser resuelta a la luz de la Ley N° 19.496.

4°.- Que, refuerza lo concluido el hecho público y notorio que las modernas técnicas de comercialización utilizadas por los establecimientos de comercio suponen una variedad de prestaciones ofrecidas a consumidores, particularmente el de estacionamiento, por lo cual no resulta posible pretender que el acceso al servicio de estacionamiento que se ofrece y entrega a los consumidores sea una prestación desvinculada del establecimiento a que accede, más aun si se considera que este servicio complementario, opera directamente en beneficio económico de este último.

5°.- Que la Excma. Corte Suprema ha señalado "que si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de esta clase de estacionamientos (porque la ley no puede contemplarlo todo), aquel es de tal modo inherente al acto de consumo de que se trata, que no puede entenderse este último sin aquel, de donde se sigue que la norma del artículo 23 es perfectamente aplicable en la especie, porque el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos, está



01861515896312

58.34.01

10.10.10

10.10.10

10.10.10

10.10.10

10.10.10

Bernardo Christian Hansen Kaulen  
Ministro(P)  
Fecha: 23/03/2017 12:52:36

Dario Fernando Silva Gundelach  
Ministro  
Fecha: 23/03/2017 12:52:36

Claudio Patricio Arias Cordova  
Ministro  
Fecha: 23/03/2017 12:52:38

Guillermo Alamiro Arcos Salinas  
Ministro  
Fecha: 23/03/2017 12:58:28

Juan Pablo Nadeau Pereira  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 23/03/2017 13:00:25



01861515896312

