



TALCA, uno de Agosto de dos mil diecisiete.

Por entrados con esta fecha a mi despacho

VISTOS:

A fojas 13 a 19, don WALTER ORLANDO RIQUELME SANHUEZA, domiciliado en pasaje Los Bellotos N°1888, de la ciudad de Talca, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra del supermercado SUPERBODEGA ACUENTA LA FLORIDA TALCA, representado por don FERNANDO CONCHA, ambos domiciliados en avenida Ignacio Carrera Pinto, N° 170, de la ciudad de Talca; acciones que funda en los siguientes antecedentes:

Señala el actor, en términos generales, que el día 13 de Julio de 2016, ingresó a las dependencias del Supermercado Superbodega Acuenta, en su automóvil P.P.U. KXK-75, dejándolo estacionado en el sector Poniente de los estacionamientos habilitados al interior. Una vez efectuada la compra, según consta de boleta N° 0005721544-1, al dirigirse a su vehículo se percató que a su costado se encontraba un automóvil con dos individuos, quienes al verlo pusieron en marcha el móvil dirigiéndose velozmente, con las luces apagadas, hacia la salida del estacionamiento, percatándose en el instante que el vidrio de la puerta del costado izquierdo de su vehículo se encontraba quebrado, llamando a Carabineros y manteniéndose en el lugar hasta su llegada, efectuando la denuncia pertinente, según consta en Parte N° 1260, de 13 de Julio de 2016, de Carabineros Tenencia La Florida.

Agrega que, el personal de seguridad del Supermercado se mantuvo al interior de éste, observando desde la puerta lo sucedido, sin prestar colaboración. A solicitud de Carabineros facilitaron las imágenes de la cámara de seguridad instalada en los estacionamientos, en la que nada se pudo observar, ya que no cubre la totalidad de los estacionamientos.

**SENTENCIA
EJECUTORIADA**





Al día siguiente, se entrevistó con el Administrador del Supermercado, quien le indicó que dejara una anotación en el libro de reclamos y sugerencias, el que enviarían a Walmart Chile, debiendo éstos tomar contacto con él, lo que nunca ocurrió. Atendido ello, tomó contacto telefónico con Walmart, recibiendo como respuesta que no existía registro de su reclamo, ya que no eran ellos quienes debían contactarse, sino el propio Supermercado donde ocurrieron los hechos, solicitándole ingresar un nuevo reclamo, recibiendo respuesta por escrito el 25 de Julio de 2016, en que le señalan no se harán responsables por no ser proveedores del servicio de estacionamiento, y que su política de atención al cliente es brindar la ayuda y contención necesaria para que el cliente pueda tomar contacto con Carabineros, lo que en este caso no ocurrió.

Finalmente, el 01 de Septiembre de 2016 interpuso reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, obteniendo por parte del Supermercado la misma respuesta negativa señalada precedentemente.

Manifiesta el querellante que, en derecho, se ha infringido por parte de la denunciada el artículo 3 letra d y e; y 23 de la Ley 19.496.

Civilmente, demandan una indemnización de perjuicios ascendente en total a la suma de \$697.114 por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, más intereses, reajustes y las costas de la causa.

A fojas 39, consta notificación de las acciones referidas precedentemente.

A fojas 45 a 55, la parte querellada contesta las acciones dirigidas en su contra.-

A fojas 62 a 65, 73 y 74, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental, testimonial y confesional que rola en autos.

**SENTENCIA
EJECUTORIADA**





Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

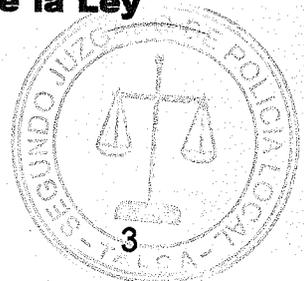
PRIMERO: Que, la parte querellante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada a los artículos 3 letras d) y e); y 23 de la Ley 19.496.-

SEGUNDO: Que, la parte querellada procedió a contestar las acciones interpuesta en su contra, mediante minuta escrita rolante de fojas 45 a 55 de autos, solicitando el rechazo de la querella, argumentando, en términos generales, que el hecho de haber acompañado el actor una boleta de compra en el local denunciado no es justificación adecuada de los hechos denunciados, ni menos de la responsabilidad de su parte, ya que no consta que haya concurrido en un automóvil de su propiedad -careciendo con ello de legitimación activa para obrar en estos autos- ni que el daño se haya producido mientras se encontraba estacionado en el aparcamiento público existente en el lugar.

Agrega que efectivamente existe un estacionamiento a disposición de los clientes que concurren diariamente a realizar sus compras, abierto al público (tanto para el local Acuenta, como para el resto de los locales comerciales que existen en el lugar), por cuyo uso no se cobra suma de dinero alguna.

Finalmente, manifiesta que existe una investigación desarrollada por Carabineros que no ha dado, hasta la fecha de la presentación, resultado alguno; y que no se dan en el caso particular los presupuestos de los artículos 3 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando sea declarada temeraria la acción, conforme al artículo 50 E de la Ley de Protección al Consumidor.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA



TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 12 y 56 a 61 de autos, no objetada de contrario.-

CUARTO: Que, esta misma parte produjo la prueba testimonial de doña MIREYA DEL TRANSITO BUSTAMANTE GONZALEZ y doña CONSTANZA JAVIERA RIQUELME BUSTAMANTE, los que legalmente juramentados y no tachados, depusieron en la forma que consta a fojas 63 y 64 de autos.-

QUINTO: Que, asimismo, produjo la prueba confesional del representante legal de la querellada, don FERNANDO ANDRÉS CONCHA YAÑEZ, rolante a fojas 73 y 74, al tenor del pliego de posiciones de fojas 71 y 72 de autos.-

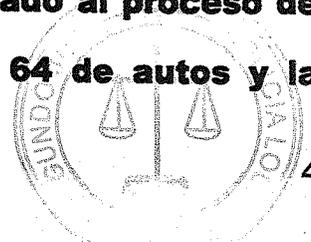
SEXTO: Que, de fojas 73 a 75, consta respuesta remitida al Tribunal por la parte querellada de autos, en que se acompaña copia de reclamo interpuesto en el libro respectivo, por el actor, con fecha 14 de Julio de 2016, como así también la carta respuesta al mismo; en cumplimiento de la diligencia solicitada por la parte querellante de autos.-

SEPTIMO: Que, la contraria no ha rendido prueba de ninguna especie en el proceso.-

OCTAVO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes del proceso conforme a las normas de la sana crítica, en atención a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.290, es dable señalar, que el servicio de estacionamientos es inherente al acto de consumo, en el entendido que al proveedor, en este caso el querellado, le cabe la obligación de mantener un servicio no solo de calidad, sino que esencialmente seguro.

Que, en el caso sublite, este sentenciador estima como suficiente para tener por acreditado el hecho de la ruptura del vidrio del automóvil del querellante el parte denuncia incorporado al proceso de fojas 2 a 5 de autos, la testimonial de fojas 63 y 64 de autos y la

SENTENCIA
EJECUTORIA





constancia de reclamo efectuada en el libro destinado al efecto por la querellada, rolante a fojas 74 y 75 de autos, no desvirtuada por prueba en contrario.

Asimismo, se tendrá por suficientemente acreditado el acto de consumo, con la boleta de compra incorporada al proceso por el querellante a fojas 1, no objetada de contrario.

Atendido lo expuesto precedentemente, resulta evidente que en la ocurrencia de los hechos materia de autos se ha configurado una clara contravención a las normas de protección al consumidor, en especial en lo que dice relación con el derecho de todo consumidor contemplado en el artículo 3º, letras "d" y "e", y 23 de la Ley Nº19.496,-

En efecto, las razones de la lógica nos hacen llegar necesariamente a la conclusión que si las medidas de seguridad que debió implementar el establecimiento querellado hubieren sido a lo menos suficientes, en el sentido de prevenir, precaver e intervenir de manera activa, en caso de fallar las anteriores, contemplando para ello un sistema eficiente, suficiente y eficaz que permita al consumidor obtener una reparación del daño sufrido en forma oportuna, no sería menester que el consumidor se encuentre forzado a llegar a instancias judiciales para obtener del proveedor prestaciones que por mandato legal debió otorgar el establecimiento comercial a sus clientes.-

NOVENO: A mayor abundamiento, dable resulta apuntar que en el modelo de establecimientos comerciales como el perteneciente a la parte querellada, la implementación de estacionamientos para el uso de los clientes o usuarios, sea que se cobre o no un precio por ello, forma parte de toda la cadena de prestación de servicios accesorios o anexos con que el proveedor debe necesariamente contar. Lo anterior con el fin de facilitar al cliente la operación del consumo, lo que en definitiva permite la prestación de un mejor servicio, y además la implementación de los mismos sólo es la concreción de un mandato legal expreso, por cuanto es la propia Ordenanza General de

SENTENCIA
EJECUTORIADA





Urbanismo y Construcciones, contenida en el D.S.47, del MINVU, de 1992 y sus modificaciones, la que exige la existencia en estos casos de estacionamientos para los clientes, razón por la cual las respectivas Direcciones de Obras Municipales deben exigir el cumplimiento de dichas normas para autorizar los permisos y recepciones de estos establecimientos.-

DECIMO: Por último, el estacionamiento habilitado por la parte querellada constituye entonces, sin lugar a dudas, un servicio anexo o complementario que tiene por finalidad promover y atraer a los consumidores, de manera tal que tanto el acceso, permanencia y la salida desde el establecimiento comercial, sea que se hayan o no efectuado compras en el mismo, sea segura, fácil, fluida y cercana; lo mismo ocurre respecto de los demás bienes o servicios accesorios al principal que se presten o entreguen en su interior y que se condicen con su propuesta o llamado para atraer al cliente. Ese razonamiento se enmarca además dentro de los términos del artículo 12 del ya citado cuerpo normativo protector del consumo, amén de las disposiciones legales ya citadas en los considerandos precedentes.

Por los razonamientos precedentes, el Tribunal procederá a acoger la querrela contenida en lo principal de la presentación de fojas 13 a 19 de autos, por contravención a lo prescrito en los artículos 3, letras "d" y "e", y 23 de la ley 19.496.-

UNDECIMO: Que atendido lo razonado precedentemente, necesariamente ha de negarse lugar a la solicitud de la parte querellada en cuanto a declarar temeraria da denuncia de autos.-

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

DUODECIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación rolante a fojas 13 a 19, don WALTER ORLANDO RIQUELME SANHUEZA, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de

SENTENCIA
EJECUTORIADA





perjuicios, en contra de supermercado **SUPERBODEGA ACUENTA LA FLORIDA TALCA**, representado por don **FERNANDO CONCHA**, ambos ya individualizados, a objeto que sea condenado a pagarle la suma total de \$697.114 (seiscientos noventa y siete mil ciento catorce pesos) por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, más intereses, reajustes y costas.

DECIMO TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, las partes rindieron la prueba individualizada en los considerandos tercero a séptimo precedentes.-

DECIMO CUARTO: Que, habiéndose acogido la querrela infraccional en los términos expuestos en los considerando precedentes, se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 13 a 19, por existir relación de causalidad entre la contravención y los daños, en los términos que pasa a expresarse:

En lo que respecta al **DAÑO EMERGENTE**, el Tribunal tendrá por suficientemente acreditada la existencia del daño con la declaración de las testigos de fojas 63 y 64, y las fotografías de fojas 56 a 60, como así también la valuación del mismo, mediante la boleta electrónica de fojas 6, no objetada de contrario, razón por la cual, el tribunal regula prudencialmente la indemnización a pagar por este concepto en la suma de \$47.114 (cuarenta y siete mil ciento catorce pesos), correspondiente al valor de reparación de la ventana, conforme ha acreditado el actor mediante la documental anteriormente referida.-

DECIMO QUINTO: Que, en lo que dice relación con el **DAÑO MORAL**, esto es, la aflicción, molestias e incomodidades que naturalmente significó para el demandante la ocurrencia de los hechos denunciados, inevitable resulta concluir que tales avatares han de ser necesariamente compensados por la demandada, estableciéndolo así por lo demás el artículo 3 letra "e" de la Ley Nº 19.496. En tal sentido, el tribunal regula prudencialmente la indemnización por daño moral

SENTENCIA
EJECUTORIADA





que la demandada deberá pagar por este concepto al actor en la suma de \$50.000 (cincuenta mil pesos).-

DECIMO SEXTO: Que, en lo que respecta a la suma demandada en calidad de lucro cesante, estimando el Tribunal que el demandante no han incorporado al proceso antecedentes probatorios suficientes para dar por acreditada la existencia del daño y la cuantía del mismo; se negará lugar a lo impetrado por este concepto.-

DECIMO SEPTIMO: Que, para que el dinero que reciba el demandante corresponda al mismo poder adquisitivo que le era propio a la fecha de acontecidos los hechos denunciados, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Junio de 2016, mes anterior al de ocurrido los hechos, y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SE DECLARA:

1.- Que, SE ACOGE la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 13 a 19, en consecuencia, SE CONDENA a ABARROTES ECONÓMICOS S.A., representado legalmente por don Fernando Concha Yañez, o por quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a UTM 10, por infracción a los Artículos 3, letras "d" y "e", y 23 de la Ley 19.496.-

2.- Que, SE ACOGE parcialmente la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la

SENTENCIA
EJECUTORIADA





presentación de fojas 13 a 19, solo en cuanto se condena a **ABARROTES ECONÓMICOS S.A.**, representado legalmente por don **Fernando Concha Yañez**, o por quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, a pagar a don **WALTER ORLANDO RIQUELME SANHUEZA** una indemnización de perjuicios ascendente a \$47.111 (cuarenta y siete mil ciento once pesos) por concepto de emergente, más la cantidad de \$50.000 (cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral, sumas que deberá ser reajustada en la forma establecida en el considerando décimo séptimo de este fallo, más los intereses para las operaciones de crédito de dinero reajustables que se devenguen entre el mes anterior a la fecha que esta sentencia quede ejecutoriada y el que preceda al del total pago efectivo; negando lugar a lo impetrado por concepto de lucro cesante, por estimar el Tribunal que no ha sido probada suficientemente la existencia y la valuación del mismo.-

3.- Despáchese orden de reclusión nocturna por 15 jornadas, en contra del representante de la denunciada, don **FERNANDO CONCHA YAÑEZ**, o de quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio y en conformidad a lo prescrito en el Art. 23 de la Ley 18.287.-

4.- Que, atendido lo resuelto precedentemente, **SE NIEGA LUGAR** la solicitud de la parte querellada de declarar temeraria da denuncia de autos.-

5.- Que, **NO SE CONDENA** a la parte querellada y demandada civil a **PAGAR LAS COSTAS DE LA CAUSA**, por no haberse generado las mismas en el proceso.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA



REGISTRESE, NOTIFIQUESE, mediante CARTA CERTIFICADA, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, ARCHÍVESE.-

CAUSA ROL Nº 4090-16/CBG/dcv

Resolvió el Sr. DEMETRIO BADER ZACARIAS, Juez Letrado Titular. Autorizó el Sr. PABLO PEREZ ROJAS, Secretario Letrado Titular.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

Talca, catorce de Diciembre de dos mil diecisiete.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva que rola desde fojas 86 a 90, corresponde a la causa Rol Nº 4090-2016/CBG., Es copia fiel de su original, que he tenido a la vista.

**PATRICIO VERGARA LETELIER
SECRETARIO SUBROGANTE**

