

La Florida a doce de abril de dos mil diecisiete.

VISTOS:

1.- Que por la presentación de fojas 1 y declaración indagatoria de fojas 7 don **ALEX MAURICIO RAMIREZ GALLEGOS**, Ingeniero Ejecución Industrial, cédula de identidad n° 11.947.670-4, domiciliado en pasaje Chacayar N°3771, Villa Portezuelos Tobalaba, comuna de Puente Alto, interpone denuncia en contra de la empresa **SUPERMERCADOS SANTA ISABEL**, representada para estos efectos por Jaime Soler Bottinelli, ambos domiciliados en Avenida Kennedy N° 9001, Piso 4 Las Condes, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que el día 10 de octubre de 2015 ingreso al supermercado Santa Isabel aproximadamente a las 20:00 horas en su camioneta marca GEAT WALL, color plata, año 2013, patente FTPD-75 y la estaciono por el costado que da a la Avenida La Florida, entró a comprar y al volver a la camioneta se percató que tenía la puerta trasera izquierda entre abierta y que le habían robado la mochila donde llevaba su computador, el cargador, audifonos, cargador de celular pen drive y documentos de su diplomado. Ante lo cual se devuelve al interior del supermercado donde el jefe de local le señala que solo arriendan el espacio y no tiene responsabilidad en los hechos, y le indica unos números para llamar pero que son absolutamente inubicables, en ese momento un guardia de seguridad le hace mención que el día del robo los estacionamientos del supermercado estaban sin luz. Agrega que procedió a dejar constancia en Carabineros y se dirigió a SERNAC para una orientación.

2.- Que por la misma presentación de fojas 1 y siguientes y ampliación de fojas 17 el denunciante, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **SUPERMERCADOS SANTA ISABEL**, representada legalmente por Gonzalo Caballero Rivera, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Kennedy N° 9001, Piso 4 Las Condes, por infracción a la Ley de 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 \$ 2.700.000** correspondiendo la suma de \$ 550.000 al daño directo, la suma de \$ 350.000 por lucro cesante y la suma de \$1.800.000 al daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 13 rinde declaración indagatoria en representación de la empresa **SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A.**, don Juan Flores Sandoval, Abogado, domiciliado para estos efectos en Avenida Kennedy N° 9001, Piso 4 Las Condes, quien expone que en primer lugar, no consta que el denunciante de autos haya ingresado efectivamente al establecimiento comercial de su representada en el automóvil y menos que se haya producido el supuesto robo de

presuntas especies contenidas en su interior. Que de ser efectivo los hechos denunciados se estaría en presencia de un hecho ilícito cometido por terceras personas ajenas a su representada y respecto de los cuales ni tiene ninguna responsabilidad. Agrega que su representada ha adquirido diversos elementos de seguridad y ha contratado guardias de seguridad privados y ha establecido los protocolos necesarios para evitar estos acontecimientos dentro de los márgenes de la ley.

4.-Que a fojas 46 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante RAMIREZ GALLEGOS y de la parte denunciada y demandada SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A. representada por el habilitado de Derecho Pablo Aguayo Aubel.

La parte de RAMIREZ GALLEGOS ratifica denuncia, demanda, ampliación de demanda y declaración indagatoria. Y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de HECTOR MANUEL ARANGUIZ FLORES, vendedor, cédula de identidad n° 8.968.320-3, domiciliado en calle Llano Subercaseaux N° 3003, Depto 53, San Miguel. Y rinde prueba documental correspondiendo al documento que rola a fojas 5 consistente en: Copia parte denuncia n° 3697 ante Carabineros de Chile de La Florida; y acompaña documental consistente en: a) copia boleta electrónica de compraventa de supermercado; b) copia de modelo de computador portátil PCG-61 A 11 U; c) copia de informe de modalidades de pago diplomado UC; d) copia certificado de calificaciones de diplomado en Pontificia Universidad Católica de Chile de Alex Mauricio Ramírez Gallegos; e) copia de informe por robo de diplomado UC; f) boleta de guía de despacho n° 18138774 de tienda Ripley y g) copia boleta electrónica de compraventa n° 433952418 de tienda Falabella Retail S.A.

La parte de SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A. contesta por escrito solicitando su rechazo y señalando que el denunciante sin indicar fecha alguna indica que habría concurrido al establecimiento comercial de su representada específicamente al supermercado Santa Isabel sin especificar a cuál de ellos y habría estacionado su vehículo en el estacionamiento. Que posteriormente habría regresado a su vehículo y se había percatado de una supuesta sustracción de bienes personales que se encontraban al interior del referido vehículo. Que a su representada no le consta en forma alguna que el denunciante haya dejado todas y cada una de las especies mencionadas en su denuncia. Que se evidencia una absoluta falta de diligencia y cuidado del actor de autos en el cuidado de las supuestas pertenencias existentes en el referido vehículo, apreciándose una conducta negligente en contravención al debido cuidado que debió aplicar en ese sentido, toda vez que la Ley 19496 impone al consumidor el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Que respecto a la responsabilidad y negligencia de

su representada que el denunciado le imputa no tiene asidero jurídico ya que ni siquiera ha acreditado la existencia de las especies y en ese sentido niega la efectividad del ilícito y además rechaza el hecho básico que el denunciante haya comparecido en el vehículo que indica y revestir además la calidad de consumidor. Que los estacionamientos anexos al establecimiento de su representada efectivamente cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y para el público concurrente. Agrega que su representada ha extremado su diligencia adquiriendo diversos sistemas de control entre los cuales se encuentran vigilantes privados y cámaras de seguridad.

5.- Que a fojas 49 ingresan los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.- Que como primera 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, los que facilitan 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 implementar estacionamientos en las dependencias de dichos establecimientos comerciales, que constituyen per se un servicio, imposición legal que no es ajena al supermercado propiedad de la demandada.

3.- 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 empresa demandada un actuar negligente al no cumplir con su obligación o deber de seguridad en el consumo, y por ello le serian 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 súper mercado Santa Isabel ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la Ley de Urbanismo y Construcciones,

esto constituye además una obligación legal, toda vez que el lugar de aparcamiento del vehículo se encuentra en un recinto de carácter privado formando por ende así parte también del acto de consumo.

4.- Que se ha acompañado en autos, evidencia de pruebas de la relación proveedor-consumidor, entablada entre los litigantes en especial boleta electrónica de compraventa de consumo de todos los productos comprados el día de los hechos, la que fue emitida por la propia demandada.

5.- Que la parte denunciada y demandada **SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A.**, representada legalmente por Gonzalo Caballero Rivera, 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 RAMIREZ GALLEGOS para mayor seguridad estaciono su vehículo en el estacionamiento del supermercado en una zona supuestamente segura la que contaba según dichos de la propia demandada en el libelo de autos con cámaras y guardias de seguridad, y que por tanto su vehículo estaría protegido por dichos medios todo lo que en definitiva a juicio de este Tribunal, le permiten concluir a los usuarios que hay mayor seguridad en dicho establecimiento comercial y así lo incorporan a las opciones que tienen 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 del hecho denunciado.

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 por cierto 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 además se debe señalar que la parte denunciante y demandante RAMIREZ GALLEGOS efectivamente sufrió un daño moral relevante, el que se manifestó en la sustracción de documentos y apuntes de un curso de diplomado en Administración y Dirección de Proyectos que cursaba ante la Pontificia Universidad Católica de Chile, cuya pérdida a juicio de este Sentenciador por ser relevantes para su futuro profesional le ocasiono angustia y stress que la contraparte por la responsabilidad que le cabe en la administración de los recintos de su propiedad debe resarcir.

10.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa demandada **SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A.**, representada legalmente por Gonzalo Caballero Rivera, ambos ya individualizados, y los perjuicios cuya indemnización reclama **ALEX MAURICIO RAMIREZ GALLEGOS**, a fojas 1 y siguientes y ampliación de fojas 17, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 714.980 (setecientos catorce mil novecientos ochenta pesos), correspondiendo como daño directo reclamado la suma de \$ 214.980 equivalente al valor del computador sustraído y la suma de \$500.000 por el daño moral ocasionado , dicha suma deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo señala el artículo 27 de la ley 19946, y en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo.

11.- Que en cuanto al lucro cesante reclamado, este no será acogido por no haber sido acreditado fehacientemente en autos.

12.- Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada por la parte denunciada y demandada en el comparendo de contestación y de prueba que rola a fojas 47 este Sentenciador en lo que dice relación con la copia de la boleta de compraventa viene en no acogerla toda vez que dicho documento emana de la misma parte que lo impugna; en lo que dice relación con las copias del certificado del diplomado que cursa RAMIREZ GALLEGOS este viene en no acogerla toda vez que dichos documentos independiente de ser copias emanan de una institución universitaria prestigiosa y conocida en el país, siendo por ese solo hecho prueba de autenticidad y de integridad sobre algunos hechos que se limita a señalar.

13.- Que en cuanto a la tacha del testigo de la parte denunciante y demandante ARANGUIZ FLORES, este Sentenciador considerara su testimonio como inadmisibile por tener una íntima amistad con la parte que lo presenta, todo lo cual le resta parcialidad a sus dichos, 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" y 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil

RESUELVO:

- 1.- Acógrese la denuncia interpuesta a fojas 32 en cuanto se condena a la empresa **SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A.**, representada legalmente por Gonzalo Caballero Rivera, 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 numerales 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.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes, y ampliación de fojas 17 en cuanto se condena a la empresa **SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A.**, representada legalmente por Gonzalo Caballero Rivera, ambos ya individualizados, a pagar a **ALEX MAURICIO RAMIREZ GALLEGOS**, la suma total de \$ 714.980 (setecientos catorce mil novecientos ochenta pesos), correspondiendo como daño directo reclamado la suma de \$ 214.980 equivalente al valor del computador sustraído y la suma de \$500.000 por el daño moral ocasionado; 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 10 de octubre de 2015, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas. La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.
- 3.- Que en cuanto a lo solicitado en la demanda por lucro cesante este no será acogido atendido lo señalado precedentemente en el numeral décimo primero del presente fallo.

Notifíquese personalmente o por cédula

Regístrese y archívese.

Remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

Rol N°134771-2/V

DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR