

La Florida a veinte de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

1.- Que por la presentación de fojas 32 y declaración indagatoria de fojas 38 doña **MARIA SOLEDAD RECABARREN MORAGA**, educadora de párvulos, cédula de identidad n° 10.313.985-6, domiciliada en calle Los Clarines N°3250, comuna de Puente Alto, interpone denuncia en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por don Claudio Montes, ambos domiciliados en Avenida Santa Amalia N° 1763, comuna de La Florida, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que el día 26 de septiembre de 2015 ingreso al estacionamiento del supermercado aproximadamente a las 19:45 horas para realizar algunas compras dejando su automóvil completamente cerrado y con el traba volante, después de comprar pasó por la caja a las 20:25 horas y se dirigió al auto para guardar las compras efectuadas en el porta maleta del auto. La denunciante señala que se le olvidó envolver un regalo que había comprado y se devolvió al supermercado no demorándose ni 5 minutos en este trámite. Al regresar a su auto y abrir el portamaletas se percata que toda la mercadería que había comprado había sido robada, constata que su automóvil tenía las puertas cerradas pero uno de los vidrios traseros del lado del copiloto estaba completamente astillado pese a que su vehículo tiene en todos sus vidrios láminas de seguridad. Con posterioridad se dirigió con un guardia al servicio al cliente donde procedió a llenar un informe de reclamo. Agrega que tanto el gerente del supermercado como el encargado de seguridad fueron indiferentes a sus reclamos y no le prestaron ninguna ayuda ni siquiera para llamar a Carabineros.

2.- Que por la misma presentación de fojas 32 y siguientes la denunciante, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por Claudio Montes, ambos ya individualizados, 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 la demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 431.515 correspondiendo al daño directo y al daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 43 rinde declaración indagatoria en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA** doña Begoña

Carrillo Gonzalez, Abogada, domiciliada en Avenida Nueva Tajamar N° 555, Oficina 201, Las Condes, quien expone que en primer lugar su representada no se dedica a la administración ni explotación de supermercados, en el sentido que el supuesto robo denunciado habría tenido lugar en el supermercado. En segundo lugar no consta que la denunciante haya estacionado su automóvil en el estacionamiento de su establecimiento el día y la hora señalada y de ser efectivo tampoco consta que el vehículo haya sido abierto. Que de haberse producido los hechos descritos, no le son aplicables las normas de la Ley 19496 en razón de no existir acto de consumo, toda vez que su representada no cobra ningún precio o tarifa por el uso del estacionamiento sino que más bien cumple con un requerimiento legal que lo obliga a tenerlos. Agrega que su representada no ha tenido ningún grado de responsabilidad en los hechos descritos, por cuanto no ha cometido alguna infracción o falta, atendido además que es deber de los consumidores el evitar riesgos que puedan afectarles.

4.-Que a fojas 55 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante RECABARREN MORAGA y de la parte denunciada y demandada ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA representada por el Abogado Gonzalo Frelíj Vázquez.

La parte de RECABARREN MORAGA ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 1 a 31 consistente en: a) fotocopia de cédula de identidad de María Soledad Recabarren Moraga; b) copia de formulario de relato de cliente; c) copia citación n° 494 ante Carabineros de Chile de fecha 27/09/2015; d) copia carta de María Soledad Recabarren Moraga al Servicio al Cliente de Supermercado Líder Santa Amalia de fecha 27/09/2015; e) copia carta de María Soledad Recabarren Moraga a Fiscalía de La Florida de fecha 12/11/2015; f) copia carta de María Soledad Recabarren Moraga a Servicio del Consumidor (SERNAC) de fecha 16/12/2015; g) copia parte denuncia n° 494 ante Carabineros de Chile de La Florida para la Fiscalía de La Florida RUC 1500934644-6 de fecha 27/09/2015; h) copia denuncia ante SERNAC número R2015M678357 de fecha 22/12/2015; i) copia carta respuesta de SERNAC a María Soledad Recabarren Moraga; j) copia carta de Líder a SERNAC de fecha 28/12/2015; k) copia boleta electrónica de compraventa de supermercado de fecha 26/09/2015; l) copia presupuesto servicio técnico de empresa DERCOCENTER de fecha 22/10/2015; m) set de cuatro fotos a color del estado del vehículo siniestrado; n) copia de noticias con casos relacionados con su denuncia y o) certificado médico de Integra Médica de Doctora Ximena Ramirez Muñoz Medicina Familiar de fecha 04/07/2016

La parte de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA contesta por escrito solicitando su rechazo y señalando que la actora invoca en

su beneficio las disposiciones de la Ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor en circunstancias que no puede fundar sus pretensiones al respecto, por cuanto esta ley solo protege a los consumidores entendiéndose por tal a aquellas personas que desarrollan las conductas descritas en dicha ley y en ese sentido su representada no cobra ningún precio o tarifa por el estacionamiento, de modo que mal podría existir un acto de consumo en la especie. Al respecto cabe señalar que es un hecho público y notorio que los estacionamientos del supermercado ubicado en calle Santa Amalia 1763 comuna de La Florida, están abiertos a toda clase de vehículos, sin que sea requisito para hacer uso de ellos la realización de una compra en el supermercado. Por lo demás el establecimiento de dicho estacionamiento obedece únicamente al cumplimiento de la normativa de urbanismo y construcción y en ningún caso su representada podría considerarse proveedora respecto del servicio de estacionamiento. De esta manera no se aprecia la ocurrencia de un acto de consumo. Que en efecto la denunciante señala en su libelo que el día 10 de mayo de 2015 se dirigió al supermercado Híper ubicado en calle Santa Amalia 1763 comuna de La Florida, donde habría adquirido algunos productos, momento en el cual se supone habría sufrido la sustracción de ciertos bienes al interior de su vehículo. Al respecto cabe señalar que a su parte no le consta que el pretendido robo haya ocurrido y que este se haya perpetrado en los estacionamientos de su representada y además la denunciante no ha acreditado en autos de forma alguna que el robo se haya producido en el estacionamiento, por lo cabe la duda que la sustracción se haya cometido en otro lugar o que la parte denunciante puede haber llegado a la tienda de su representada sin los bienes cuya sustracción denuncia. Que su representada cumple con su obligación de seguridad proporcionando guardias y cámaras de seguridad, lo que lamentablemente son solo métodos disuasivos ya que no se puede prever todas las situaciones que puedan ocurrir. Agrega que el deber del consumidor es evitar los riesgos que puedan afectarles; y rinde documental consistente en: a) copia de certificado de aprobación de funcionamiento de empresa Administradora de Supermercados Híper Limitada emitido por Prefectura Cordillera Oficina de Seguridad Privada O.S. 10 de Carabineros de Chile y b) set de dos fotografías en blanco y negro de interior del estacionamiento y de casilleros.

5.- Que a fojas 60 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 Híper Limitada 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 a mayor abundamiento es necesario precisar a fin de ser lo más veraz posible dentro de los antecedentes tenidos a la vista que la parte de RECABARREN MORAGA, señala que producto del forzamiento del vehículo le fueron dañadas especies que eran parte integrante del móvil y que estaban adheridas a su estructura.

6.- Que la parte denunciada y demandada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por don Claudio Montes, 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 RECABARREN MORAGA para mayor seguridad estaciono su vehículo en el estacionamiento ubicado al interior del supermercado propiedad de la demandada en una zona supuestamente segura la que contaba 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.

7.- 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.

8.-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.

9.- 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.

10.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa demandada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por don Claudio Montes, ambos ya individualizados, y los perjuicios cuya indemnización reclama **MARIA SOLEDAD RECABARREN MORAGA**, a fojas 32 y siguientes, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción

declarando que los perjuicios ascienden por el daño directo ocasionado a la suma total de \$ 431.515; cantidad que se desglosa de la siguiente manera, la suma de \$114.260 correspondiendo a los productos comprados y la suma de \$ 317.255 correspondiendo a los daños sufridos por el vehículo propiedad de la denunciante y demandante de autos, 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 daño moral reclamado, este no será acogido por no haber sido valorizado, ni acreditado fehacientemente en autos.

12.- Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada por la parte denunciada y demandada a fojas 57 y siguientes, en lo que dice relación con la denuncia en el Libro de Reclamo, este Sentenciador viene en no acogerla toda vez que dicho libro es propiedad de la demandada y de conocida existencia para los consumidores y que está ubicada en las dependencias del servicio del cliente que todo supermercado tiene para constatar reclamos. Que en cuanto a la denuncia ante Carabineros de Chile y ante la Fiscalía este Sentenciador viene en no acogerla toda vez que es emanada de dos instituciones públicas siendo estos por ese solo hecho siendo por ende prueba de autenticidad y de integridad sobre algunos hechos que se limita a señalar, y hace prueba de denuncias que cualquier ciudadano puede interponer. Que en lo que respecta al presupuesto de reparaciones acompañado en autos por RECABARREN MORAGA, este Sentenciador viene en no acoger la observación, toda vez que si bien emana de un tercero este es por su rubro un ente especializado en esa materia y por tanto técnicamente indica costos de reparaciones sufridos por el vehículo siniestrado. Que en lo que dice relación con las observaciones respecto a las fotografías tanto de un estacionamiento como de un vehículo siniestrado, este Sentenciador viene en no acogerla toda vez que grafican un daño efectivo de un vehículo y en el caso en comento dicen relación con el fondo de la acción deducida en autos por la parte denunciante y demandante. Que en cuanto a las copias sobre fallos de la Corte Suprema acompañados, este Sentenciador viene en acogerlas toda vez que no dicen relación con las partes litigantes en el caso en comento. Que en el mismo sentido, en lo que respecta al certificado médico acompañado este Sentenciador viene en acogerla toda vez que la fecha de emisión del documento médico no concuerda efectivamente ni directamente con la infracción denunciada por la actora, 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 **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por don Claudio Montes, 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 sexto y séptimo 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 32 y siguientes, en cuanto se condena a la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por don Claudio Montes, ambos ya individualizados, a pagar a **MARIA SOLEDAD RECABARREN MORAGA**, por el daño directo ocasionado la suma total de \$ 431.515; cantidad que se desglosa de la siguiente manera, la suma de \$114.260 correspondiendo a los productos comprados y la suma de \$ 317.255 correspondiendo a los daños sufridos por el vehículo propiedad de la denunciante y demandante de autos; 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 26 de septiembre 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 daño moral este no será acogido atendido lo señalado precedentemente en el numeral décimo primero del presente fallo.

Notifíquese personalmente o por cédula

Regístrese y archivase.

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

Rol N°134165-4/V

DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR