

La Florida a veinte de abril de dos mil dieciséis

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 1 el **Servicio Nacional del Consumidor** a través de su Director Regional Metropolitana de Santiago, Abogado Juan Carlos Luengo Pérez, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333 Piso 2, comuna de Santiago, en el marco de las atribuciones conferidas en el artículo 58 letra g) en la Ley 19.496, viene en interponer denuncia, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Del Valle N° 725, comuna de Huechuraba, pues ha detectado que la empresa denunciada ha infringido algunas disposiciones sobre esa materia y en lo particular sobre los hechos que ha tomado conocimiento a partir del reclamo formulado mediante el formulario único de atención número R2015M315113 por don CELSO SALINAS RIVAS el cual señala que el día 7 de abril del año 2015 concurrió al supermercado Líder ubicado en avenida Santa Amalia N°1763, La Florida en su vehículo marca TOYOTA modelo HI LUX STD D CAB 2.4 año 1996, placa patente PF6278, y que al regresar al estacionamiento después de realizar sus compras alrededor de las 14:30 horas, advirtió que diversas partes de su vehículo a saber filtro de aire, flujometro y empaque, manguera y dos ductos de aire habían sido sustraídas por terceros desconocidos. Al percatarse del robo el señor Salinas acudió a las oficinas de atención al cliente del supermercado para interponer el reclamo. Al día siguiente interpuso la denuncia correspondiente ante la 61° Comisaria de Carabineros Silva Pizarro. Las especies sustraídas ascienden al valor total de \$ 1.396.480.

2.- Que a fojas 66 y siguientes y ampliación de fojas 73 don **CELSO SALINAS RIVAS**, interpone denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por Rodrigo Cruz Matta, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Del Valle N° 725, Piso 5, comuna de Huechuraba, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor. Mediante dicha acción el demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 2.169.480, correspondiendo por daño directo la suma de \$ 1.369.480, por lucro cesante la suma de \$ 500.000 y la suma de \$ 300.000 por el daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.-Que a fojas 72 don CELSO SALINAS RIVAS, jubilado, cédula de identidad n° 4.290.208-K, domiciliado en calle Valentina Leppe N° 9131, La Florida rinde

declaración indagatoria y expone que el día 7 de abril del año 2015 aproximadamente a las 14:30 horas concurre a comprar al supermercado en su camioneta marca TOYOTA modelo HI LUX STD D CAB 2.4 año 1996, placa patente PF6278, la que ubico en el estacionamiento al aire libre que da a la avenida La Florida y al regresar después de realizar sus compras alrededor de las 15:15 horas, al apretar el botón de cierre centralizado se percató que este no funcionaba y al mirar su camioneta se da cuenta que el capot estaba semi abierto y que le habían robado el filtro de aire, el flujómetro y sus empaquetaduras, la manguera y dos ductos de aire todo avaluado en la suma de \$ 1.369.480. El denunciante procedió a denunciar ante Carabineros y procedió a reclamar con los funcionarios del supermercado y al no obtener ninguna solución interpuso un reclamo ante SERNAC.

4.- Que a fojas 77 rinde declaración indagatoria en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, don Christian Fox Igualt, Abogado, domiciliado en Avenida Nueva tajamar N° 555, Oficina 201, Las Condes y expone que en primer término su representada no se dedica a la administración ni explotación de supermercados. En segundo lugar no le consta que el denunciante haya estacionado el vehículo en el estacionamiento del establecimiento de su representada el día y la hora señalada y de ser efectivo tampoco le consta que haya sido abierto y que le hayan sustraído bienes de su dominio por terceras personas. Agrega que de haberse producido esos hechos no le son aplicables las normas contenidas en la Ley 19496 en razón de no existir un acto de consumo, toda vez que su representada no cobra ningún precio o tarifa por el uso del estacionamiento, sino que cumple con el requerimiento legal que obliga a tenerlos. Su representada no tiene ningún grado de responsabilidad en los hechos descritos por el denunciante ya que además es deber del consumidor evitar los riesgos que puedan afectarles.

5.- Que a fojas 86 se lleva a efecto comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante SALINAS RIVAS, de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por el Abogado Juan Carlos Vidal Serrano y de la parte denunciada y demandada ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA representada por la Abogado María José Cea Catalán.

La parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR ratifica denuncia; y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 23 a 41 y documentos que rolan de fojas 1 a 36 consistente en: a) copia de formulario de reclamo ante SERNAC de Celso Salinas Rivas número de caso R2015M315113 de fecha 20/04/2015; b) copia carta de SERNAC a Administradora de Supermercados Hiper Limitada de fecha 06/05/2015; c) copia

carta de respuesta de Walmart Chile Administradora de Supermercados Hiper Limitada a SERNAC de fecha 12/05/2015; d) copia de boleta electrónica de compra en supermercado de fecha 07/04/2015; e) copia parte denuncia ante Fiscalía ruc 1500336902-9 de fecha 08/04/2015; f) set de cuatro impresiones blanco y negro de partes de automóvil; g) copia certificado de inscripción de Registro Civil de vehículo camioneta marca TOYOTA modelo HI LUX STD D CAB 2.4 año 1996, placa patente PF6278; h) copia presupuesto de CIRCULO AUTOS n°82311de fecha 09/04/2015; e i) fotocopia de cedula de identidad de Celso Salinas Rivas y de certificado de inscripción de camioneta marca TOYOTA.)

La parte de SALINAS RIVAS ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria; y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de LUIS ERNESTO LAGOS CARCAMO, micro empresario, cedula de identidad n° 5.662.868-1, domiciliado en pasaje El Mostellar N° 9593, Villa La Arboleda, La Florida y de ALADINO DEL CARMEN CARRASCO VERGARA, técnico mecánico automotriz, cedula de identidad n° 5.695.633-6, domiciliado en pasaje Parque Frondoso Norte N°02546, Puente Alto; y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 43 a 65 consistente en: a) copia parte denuncia ante Carabineros Sub Comisaria Los Jardines; b) copia de formulario de reclamo ante SERNAC número de caso R2015M315113 de fecha 20/04/2015; c) copia presupuesto de CIRCULO AUTOS n°82311de fecha 09/04/2015; d) copia formulario relato de cliente; e) comprobante solicitud asociada a causa ante Fiscalía; f) copia padrón del vehículo camioneta marca TOYOTA modelo HI LUX STD D CAB 2.4 año 1996, placa patente PF6278; g) copia de boleta electrónica de compra en supermercado de fecha 07/04/2015 y h) fotos en blanco y negro del motor del vehículo.

La parte de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA contesta por escrito solicitando su rechazo y señalando que a su representada no le consta que el denunciante haya tenido la calidad de consumidor y que por tanto se encuentra amparado por la Ley 19496. El denunciante no ha acompañado documento o boleta que dé cuenta de la relación de consumo. Por lo demás su representada no cobra ningún precio o tarifa por el estacionamiento de modo que no podría existir un acto de consumo al respecto. Además no es proveedora del servicio de estacionamiento, sino que tiene que ver con una disposición de la Ordenanza de Urbanismo y Construcción que la obliga en tal sentido. De modo que su representada no ha cometido infracción alguna a la Ley del Consumidor. Que el denunciante señala en el libelo que el día 7 de abril de 2015 se habría dirigido a la tienda del Hiper Líder ubicado en calle Santa Amalia 1763, donde habría adquirido algunos productos, momento en que se supone que había sufrido el robo de piezas de su vehículo. Al respecto a su representada no le consta que el robo del vehículo haya ocurrido y de existir que se haya

perpetrado en los estacionamientos del supermercado de su representada. Incluso puede ocurrir que la parte denunciante haya llegado a la tienda a pie o en locomoción colectiva, atendido a que tampoco existe certeza respecto a si dejó el vehículo estacionado donde señala. Agrega que su representada cumple además con su obligación de seguridad proporcionando guardias y cámaras de seguridad, y no puede prever todas las situaciones que puedan ocurrir ni prevenir cada hecho malicioso sobre todo si es consecuencia del hecho delictual de un tercero. A todo lo anterior además existió negligencia del denunciante, ya que de su propia declaración no se colige que su vehículo fue dejado con alarma de alerta, traba volante, corta corriente del sistema eléctrico entre otros mecanismos de protección.

6.- Que a fojas 96 pasan 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 serían 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 como declaración de testigos no objetadas por la contraria y también pruebas de la relación proveedor-consumidor, entablada entre los litigantes en especial la documentación referida a la propiedad del vehículo sustraído, pero principalmente la boleta de consumo de 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 producto del forzamiento del vehículo propiedad de SALINAS RIVAS le fueron sustraídas forzosamente especies que eran indispensables para su funcionamiento y que eran parte integrante del móvil toda vez que estaban adheridas a su estructura.

6.- Que la parte denunciada y demandada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada por Rodrigo Cruz Matta, 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 como consta en el proceso la parte de SALINAS RIVAS 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 según dichos de la propia denunciada y demandada 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 cada usuario 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 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 SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama **CELSO SALINAS RIVAS**, a fojas 66 y siguientes y ampliación de fojas 73, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 1.369.480, correspondiendo al daño directo 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 demandado este no será acogido, por cuanto no ha sido probado fehacientemente en autos, toda vez que en los antecedentes presentados al proceso por la parte de SALINAS RIVAS, a juicio de este Sentenciador no hay constancia alguna de lo que dejó de percibir en su trabajo de fletes y traslado de personas.

12.- Que en cuanto al daño moral este no será acogido por cuanto no se ha acreditado fehacientemente el perjuicio correspondiente a sufrimiento, depresión o angustia, características que hacen acreedoras a la parte demandante de este beneficio patrimonial.

13.- Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada por la parte denunciada y demandada a fojas 89 y siguientes, respecto de los documentos presentados por la contraria, este Sentenciador viene en no acogerla toda vez en el caso de una boleta electrónica de compraventa de una empresa del rubro supermercado acredita por sí misma ser emanada por dicha empresa y que a mayor abundamiento en ella a simple vista se percibe la compra de productos siendo además del todo legible el nombre y la razón social de la empresa que lo emitió. Que en el caso de las observaciones al presupuesto acompañado este

Sentenciador viene en no acogerla toda vez aun siendo un tercero ajeno quien la emite, es del todo evidente que se trata de una empresa dedicada al rubro de piezas mecánicas para vehículos, por lo que mal podría ser emitida por el propio litigante, que no trabaja en dicho rubro. Que en cuanto a las observaciones respecto a las fotos simples acompañados, serán también no acogidas por cuanto en este juicio del consumidor no se exige al actor presentar pruebas con mayor formalidad. Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada respecto de las copias de la denuncia ante SERNAC y del parte denuncia ante Carabineros, este Sentenciador viene en desestimarlas completamente, toda vez que si bien se tratan de copias están son emitidas por dos organismo del Estado, siendo por sí mismas completamente válidas y auténticas, 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 1 en cuanto se condena a la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, 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 66 y siguientes y ampliación de fojas 73, en cuanto se condena a la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, ambos ya individualizados, a pagar a **CELSO SALINAS RIVAS**, la suma total de \$ 1.369.480 correspondiendo al daño directo 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 7 de abril 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 y daño moral estos no serán acogidos atendido lo señalado precedentemente en los numerales décimo primero y décimo segundo 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°131312-2/V

DECTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR