

La Florida a siete de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que por la presentación de fojas 1 y declaración indagatoria de fojas 32 don **SERGIO ORLANDO MENDOZA HOYNG**, jubilado, cédula de identidad n°4.865.129-1, domiciliado en calle Perú N°9054, comuna de La Florida, interpone denuncia en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, domiciliada 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 11 de abril de 2015, aproximadamente a las 13:00 estaciono su camioneta marca CHEVROLET LUV año 2003, color blanco, placa patente VH-4699, en el sector 7 B de los estacionamientos del supermercado Líder y al regresar al estacionamiento después de 30 minutos se percata que su camioneta estaba abierta con diversos daños y que además le habían sustraído la radio, el computador del motor el filtro del aire y todo su tripal. El denunciante señala que a no ver guardias por la cercanía se dirige al servicio al cliente donde pide hablar con el administrador quien no se encontraba en ese momento, lo atiende otra funcionaria y después de tomar fotos del estado de su camioneta, stampa en el libro el reclamo por el robo. Agrega que Carabineros ya había llegado al lugar y procedieron a tomarle su denuncia. Señala además que el supermercado no le ha prestado ninguna solución, por lo que decide presentar su reclamo ante SERNAC.

2.- Que por la misma presentación de fojas 1 y siguientes y ampliación de fojas 30 el denunciante, interpone 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 Eduardo Frei Montalva N° 8301, Quilicura, 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 \$ 1.918.243 correspondiendo por daño directo la suma de \$ 1.812.153, la suma de \$80.000 por lucro cesante y la suma de \$ 26.090 por el daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 27 rinde declaración indagatoria en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA** don Cristián Fox Igualt, Abogado, quien expone que no le consta que don Sergio Mendoza Hoyng haya estacionado su automóvil en dependencias de su representada ni menos que el vehículo haya sido objeto del robo de especies y en caso de haber ocurrido niega que su representada haya tenido algún grado de responsabilidad en el

mismo. Que ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA no explota el giro de estacionamientos.

4.-Que a fojas 42 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante MENDOZA HOYNG y de la parte denunciada y demandada ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA representada por la Abogada María José Cea Catalán.

La parte de MENDOZA HOYNG ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 5 a 23 consistente en: a) fotocopia de cédula de identidad de Sergio Orlando Mendoza Hoyng; b) copia denuncia ante SERNAC número R2015M313050 de fecha 17/04/2015; c) fotocopia de denuncia en libro de reclamo de atención al cliente de fecha 11/04/2015; d) fotocopia de formulario en libro de reclamo de atención al cliente a las 13:44 horas del 11/04/2015; e) copia boleta de compraventa de supermercado de fecha 11/04/2015; f) carta respuesta de servicio al cliente Wal-Mart Chile supermercado LIDER a señor Sergio Mendoza Hoyng de fecha 16/04/2015; g) copia parte denuncia n° 1187 ante 36° Comisaría de Carabineros de Chile de fecha 11/04/2015; h) copia boleta de guía de entrega de empresa GRUA MORALES de fecha 11/04/2015; i) fotocopia de certificado de inscripción del Registro Nacional de Vehículos Motorizados de camioneta marca CHEVROLET LUVGLS 2.2 año 2003, color blanco, placa patente VH-4699; j) copia cotización de empresa COSECHE CHEVROLET de fecha 15/04/2015; k) copia cotización de empresa MOTORS de fecha 25/05/2015; l) copia cotización de empresa AUTOPLANET de fecha 02/06/2015; m) set de ocho copias de fotografías a color del vehículo siniestrado y de estacionamiento del supermercado; n) fotocopia de atención de urgencia de Sergio Mendoza Hoyng en consultorio SAPU SANTA AMALIA el día 09/05/2015 y o) copia de recetas médicas de medicamentos a Sergio Mendoza Hoyng del Centro de Salud Santa Amalia.

La parte de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA contesta por escrito solicitando su rechazo y señalando que en cuanto a los hechos pretendidamente ocurridos el día 11 de abril de 2015 en dependencias de su representada ubicadas en calle Santa Amalia 1763, La Florida, en cuanto a que el señor Sergio Orlando Mendoza Hoyng habría llegado al supermercado dejando su vehículo estacionado en dicho lugar y que luego se percata que había sufrido la sustracción de algunas piezas de su automóvil. Por lo que el denunciante solicita que se le aplique a su representada lo dispuesto en la ley 19496. En ese sentido señala que ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA no cobra ningún precio o tarifa por el estacionamiento de modo que no podría existir un acto de consumo en la especie. Que en el

estacionamiento del supermercado ubicado en calle Santa Amalia está abierto a toda clase de vehículos y que dicho estacionamiento obedece únicamente al cumplimiento de la normativa de urbanismo y construcción por lo que su representada no es proveedora del servicio de estacionamiento y por ende no se aprecia la ocurrencia de un acto de consumo. Que los hechos denunciados por el denunciante de autos respecto a la sustracción de piezas de su vehículo obedecen a actuaciones delictuales de terceros respecto de lo cual su representada no es responsable, toda vez que le es imposible mantener un control absoluto del estacionamiento por tratarse de un recinto abierto al público y además el denunciante no ha acreditado en autos que el robo haya sido responsabilidad de su representada, quien cumple además 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 no consta que el denunciante haya dejado su vehículo con medidas de seguridad como un sistema de alarma que podría haber podido disuadir a los perpetradores. Y rinde prueba documental consistente en: Set de seis copias de fotografías en blanco y negro del estacionamiento donde consta las cámaras y los guardias de seguridad.

5.- Que a fojas 46 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 de la relación proveedor-consumidor, entablada entre los litigantes en especial la documentación referida a la propiedad del vehículo sustraído y principalmente la boleta de consumo de los productos comprados el día de los hechos, la que fue emitida por la propia demandada y no objetada en autos.

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 MENDOZA HOYNG, señala que producto del forzamiento del vehículo le fueron sustraídas especies que eran parte integrante del móvil o 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 MENDOZA HOYNG 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 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 **SERGIO ORLANDO MENDOZA HOYNG**, a fojas 1 y siguientes y ampliación de fojas 30, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 1.731.661, 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.

10.- Que en cuanto al lucro cesante y daño moral demandado por la parte de **MENDOZA HOYNG**, estos no serán acogidos por no haberse acreditado fehacientemente en autos, 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 1 y siguientes y ampliación de fojas 30, en cuanto se condena a la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, ambos ya individualizados, a pagar a **SERGIO ORLANDO MENDOZA HOYNG**, la suma total de \$ 1.731.661 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 11 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 el numeral décimo 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°126716-2/V

Dictada por Doña Consuelo Pacheco Correa, Juez Titular