28
veintiocho

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Maipú, doce de diciembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece **GLORIA SYLVIA MARUSICH JARA,** diseñadora gráfica publicitaria, domiciliada en Manuel Rodríguez N° 1022, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por **PAULINA INFANTE,** ambos domiciliados en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8031, comuna de Quilicura, y Avenida Pajaritos N° 2689, comuna de Maipú, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 20 de agosto del presente año, concurrió al supermercado Líder ubicado en Avenida Pajaritos N°2689, de esta comuna, con el objeto de realizar compras, dejando su medio de transporte consistente en una bicicleta marca Bianchi en el sector de estacionamiento de bicicletas del lugar, cuando, al terminar sus compras y salir del supermercado, se percata de que su bicicleta había sido sustraída por desconocidos. Agrega que concurrió por ayuda al Servicio al Cliente del mismo supermercado, en donde le señalaron que no podían hacer nada salvo permitirle llenar la hoja de reclamo, agregando que por reducción de presupuesto habían despedido al guardia ese mismo día, y que no podían mostrarle las grabaciones de las cámaras de seguridad. Finaliza señalando que la única respuesta que obtuvo fue una carta enviada al Servicio Nacional del Consumidor con motivo de un reclamo interpuesto por el mismo hecho, en la que se señala que no pueden hacerse responsables, siendo responsabilidad de

otros organismos solucionar el problema. Da por infringidos los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos de la denuncia, exigiendo, por concepto de indemnización de perjuicios, las sumas de $100.000- por el valor de la bicicleta, $28.000- por notificación de la demanda y $50.000- por gastos de traslado. En cuanto al daño moral, configurado por el stress y daño psicológico sufrido a raíz del hecho denunciado, exige la suma de $50.000-

2.- A fojas 6, consta notificación de las acciones de autos a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por Paulina Infante.

3.- A fojas 19, con fecha 6 de octubre de 2016, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **GLORIA SYLVIA MARUSICH JARA** y de la parte denunciada y demandada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS.** La actora ratifica las acciones de fojas 1 y siguientes, agregando que si el supermercado de la denunciada tiene estacionamiento de bicicletas, debe hacerse cargo de su custodia. Por su parte, la denunciada y demandada contesta éstas mediante minuta escrita agregada a fojas 14 y siguientes, teniéndose como parte integrante del comparendo. La parte denunciante rinde prueba documental.

4.- A fojas 25, la parte denunciante y demandante acompaña prueba documental como medida para mejor resolver.

5.- A fojas 27, se decreta autos para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1.- <u>En lo infraccional</u>:

<u>PRIMERO</u>: Que **GLORIA SYLVIA MARUSICH JARA** denuncia a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por **PAULINA INFANTE,** por el robo de su bicicleta

30-
1181-16

desde el estacionamiento de ese tipo de vehículos ubicado en el supermercado Líder de Avenida Pajaritos N° 2689, Maipú, mientras se encontraba realizando compras en el interior del local, el día 20 de agosto de 2016 a las 19:30 horas, lo que constituiría infracción a los artículos 3 letra d) y 23 inciso primero de la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que la parte denunciada expone en sus descargos que no es proveedora del servicio de estacionamientos, ya que no cobra precio o tarifa por el uso de éstos, por lo que no serían aplicables las normas de la ley 19.496, implementando dicha estructura sólo en cumplimiento de una obligación legal. Seguidamente, añade que no se han acreditado en autos, mediante prueba alguna, los hechos expuestos por la actora en su denuncia. Por otro lado, afirma que no ha existido negligencia de su parte porque cumple con su obligación de seguridad por medio de cámaras de vigilancia y de guardias dispuestos en sus instalaciones, constituyendo éstos, sin embargo, sólo métodos disuasivos. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo por no acompañar la parte demandante antecedentes que acrediten la existencia de los daños que asegura haber sufrido

**TERCERO:** Que, para acreditar sus argumentos, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

1) A fojas 11, citación de Carabineros de Chile a la Fiscalía Local de Maipú por hurto simple, de fecha 22 de agosto de 2016.

2) A fojas 12, boleta de venta de supermercado Líder ubicado en Avenida Pajaritos N° 2689, de fecha 20 de agosto de 2016.

3) A fojas 13, pantallazo sacado por la denunciante al computador del Servicio al Cliente de supermercado Líder.

4) A fojas 22, estado de cuenta de la tarjeta de crédito Mastercard Líder, donde consta la fecha de la compra efectuada en el mencionado supermercado.

5) A fojas 23, informe realizado por el Servicio al Cliente de Líder por el reclamo efectuado.

6) A fojas 24, copia de respuesta emitida por la administradora del Supermercado Líder ante el reclamo efectuado por la denunciante, donde reconoce la sustracción de la bicicleta.

La parte denunciada no rinde prueba en autos.

CUARTO: Que debe consignarse que los centros comerciales que prestan el servicio de estacionamientos tiene la obligación de resguardar la seguridad de los vehículos que se aparcan en los espacios destinados a ese objeto. La oferta de estacionamiento de vehículos es integrante del servicio prestado por los centros comerciales a sus clientes y, en consecuencia, forma parte del mismo, de manera que es plenamente responsable de la adopción de las necesarias medidas de seguridad y resguardo para sus clientes respecto de todos los servicios que ofrece a éstos, no pudiendo limitarse exclusivamente al que constituye su fin último como lo es el de compraventa de bienes. Si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de los estacionamientos, ese servicio, como también lo ha resuelto la jurisprudencia de nuestro Máximo Tribunal, es inherente al acto de consumo de que se trata, de manera que no puede entenderse la existencia de éste sin aquél, por lo que el artículo 23 de la Ley Nº 19.946 es aplicable en este caso, ya que el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos está obligado a cuidar con diligencia la calidad y seguridad de este servicio y de quienes concurren al centro comercial denunciado.

Además, los edificios destinados a establecimientos comerciales tienen la obligación de tener estacionamientos y otros servicios complementarios a su giro, (artículo 2.4.1. de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones), los que después, ciertamente, son un factor comercial fundamental para que el público concurra a ellos, pasando a constituirse en parte integrante e inseparable del acto jurídico de venta entre

32
treinta y dos

proveedores y consumidores, ya que regularmente las negociaciones no serían realizadas sin ellos o serían notablemente inferiores, lo que corrobora la exigencia al proveedor cuidadoso de adoptar medidas de seguridad que resulten idóneas para evitar menoscabo a los bienes de las personas.

En consecuencia, la sustracción de un vehículo que se encuentra en el interior de un estacionamiento de vehículos en un supermercado, constituye una deficiencia en la calidad y seguridad del servicio, por cuanto es exigible a ese establecimiento adoptar las medidas de resguardo que sean suficientes y necesarias respecto de todos aquellos que ofrece a sus clientes sin que pueda limitarse a la compraventa de bienes, lo que precisamente regula el artículo 23 de la Ley N° 19.946 en cuanto establece como infracción del proveedor, el hecho que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, procediendo de modo negligente, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

A los prestadores del servicio de estacionamiento, aun existiendo gratuidad, les cabe tanta responsabilidad como a los de aquellos en que se paga precio o tarifa, en aplicación de los artículos 3°, 12 y 23 de la Ley N° 19.496. De esta forma y aun cuando no se cobrare por ese servicio se configura el presupuesto legal, previsto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, y por tanto existe responsabilidad del establecimiento comercial por la sustracción de un vehículo estacionado por un consumidor que concurrió a él a adquirir productos, ya que en su elección privilegió ese local por contar con medidas de confianza, le ofrece la seguridad que al estacionar un móvil tendrá la adecuada protección y, al no ser así, ha existido de parte del proveedor una deficiencia en la prestación del servicio.

**QUINTO:** Que de los dichos y las pruebas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, es posible para este sentenciador establecer la efectividad del robo de su bicicleta sufrido por la

denunciante desde los estacionamientos del supermercado Líder ubicado en Avenida Pajaritos N° 2689, Maipú, lo que constituye una vulneración por parte de la denunciada a los artículos 3 letra d) y 23 inciso primero de la ley 19.496, que consagran el deber de proporcionar seguridad en el consumo y castiga la negligencia del proveedor que provoque menoscabo en el consumidor, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

2.- <u>En lo civil</u>:

<u>SEXTO</u>: Que **GLORIA SYLVIA MARUSICH JARA** demanda a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por **PAULINA INFANTE**, por los perjuicios sufridos con motivo de la infracción establecida precedentemente, los que avalúa en las sumas de $100.000- por el valor de la bicicleta, $28.000- por notificación de la demanda y $50.000- por gastos de traslado. En cuanto al daño moral, configurado por el stress y daño psicológico sufrido a raíz del hecho denunciado, exige la suma de $50.000-.

<u>SÉPTIMO</u>: Que la parte demandante no ha rendido prueba en el proceso tendiente a acreditar los montos exigidos por concepto de daño directo, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades de regulación prudencial del monto de los daños sufridos, avalúa éstos sólo respecto del valor de la bicicleta sustraída, que es lo que se determinó fehacientemente en el proceso, en la suma de $70.000- (setenta mil pesos). En cuanto a los otros conceptos demandados, no se dará lugar, por falta de acreditación en el caso de los gastos de traslado, y por corresponder a la regulación de las costas de la causa en el caso de lo gastado por notificación de la demanda.

<u>OCTAVO</u>: En cuanto al daño moral o extrapatrimonial, la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral…"basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera…" (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en

el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia, por lo que, de acuerdo a las máximas de la experiencia, no es posible desconocer el daño psicológico que padeció la demandante a causa de los inconvenientes que sufrió a raíz de la infracción legal de la demandada establecida en autos. Por otro lado, el legislador, en el inciso final del artículo 50 de la ley 19.496, establece la necesidad de acreditar el daño para efectos de determinar las indemnizaciones a pagar, pero según el mismo artículo, *esta obligación está establecida a propósito de los procedimientos de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*, regulados en el párrafo 2° del mismo título, en los que no procede indemnizar daño moral dada la naturaleza colectiva o indeterminada de los afectados, siendo necesario acreditar el daño directo a indemnizar; pero el que, tratándose del procedimiento de protección del interés particular e individual del consumidor, como es el caso de autos, no recibe aplicación, sumado a que por su naturaleza subjetiva no requiere de probanzas que el derecho sustantivo exige para indemnizar los daños materiales. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrada, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades legales, avaluará prudencialmente el perjuicio sufrido por este concepto en la suma de $50.000.- (cincuenta mil pesos).

**NOVENO**: Que la actora solicitó además que las sumas a que fuera condenada la demandada fueran pagadas con reajustes, y siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de interposición de la demanda desde que se ha establecido la valorización de los perjuicios solicitados por el demandante y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor

35.- TREINTA Y CINCO

según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Julio de 2016 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

**DECIMO:** Que la parte demandante de fojas 1 y siguientes pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues, es necesario que la indemnización sea completa según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria y compensatoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (Nºs 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual de don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija en un 6% anual, el que se calculará desde la fecha de la interposición de la demanda hasta la del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, por haber sido vencida en estos autos, la parte denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

**Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:**

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por **PAULINA INFANTE,** al pago de una multa de 2,5 UTM (Dos coma cinco Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Quinto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

2) Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por **GLORIA SYLVIA MARUSICH JARA** en contra de

36 treinta y seis

ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada por **PAULINA INFANTE**, condenándosele a pagar la suma de $70.000-, por concepto de daño directo y $50.000.- por concepto de daño moral. Estas sumas totalizan $120.000-, la que deberá pagarse debidamente reajustada y con intereses, según lo señalado en los considerandos Noveno y Décimo.

3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

**ROL 6966-2016**

DICTADA POR **LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS**, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR **CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI**, SECRETARIA ABOGADA.

SI.

Of. 205-18 (SERNAC)