

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

25/9/18

92
NOVENA
7
DOS



Maipú, veinticuatro de abril de dos mil dieciocho.

VISTOS:

1.- A fojas 22 y siguientes, comparece Juan Carlos Luengo Pérez, Abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, quien interpone denuncia infraccional en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada para efectos de lo dispuesto en el artículo 50C inciso final y 50D de la Ley 19.496 por Rodrigo Cruz Matta, ambos domiciliados en Avenida del Valle N° 725 piso 5, comuna de Huechuraba, 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 consumidor PABLO ALEJANDRO LILLO LUCO acudió el día 12 de marzo del año 2017 a comprar al supermercado Líder ubicado en Avenida Pajaritos N° 2689, dejando su bicicleta marca Trek 3500 aro 26 amarrada en los estacionamientos de bicicleta del mencionado local comercial. Sin embargo, al finalizar las compras y salir del supermercado, se percató de que la bicicleta, había sido sustraída por desconocidos, encontrando en su lugar la cadena cortada. Agrega que el consumidor dio aviso al personal del supermercado, los que le habrían señalado que se vio en las cámaras de seguridad a cuatro individuos llevarse el vehículo, pero que el establecimiento no se haría responsable. Da por infringido los artículos 3 letra d); 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496.

2.- A fojas 39 y siguientes, comparece PABLO ALEJANDRO LILLO LUCO, técnico en construcción, domiciliado en calle Carlos Cruz N° 113, comuna de Maipú, quien deduce querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA

A large, handwritten, curved mark or signature in the bottom right corner of the page.

93
noventa
7
ms

DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada para efectos de lo dispuesto en el artículo 50C inciso final y 50D de la Ley 19.496 por Elena Faúndez, ambos domiciliados en Avenida Pajaritos N° 2689, comuna de Maipú, por los mismos hechos señalados en la denuncia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos, solicitando por concepto de daño directo la suma de \$333.000-, y por concepto de daño moral, la cantidad de \$1.000.000-, demandando por un total de \$1.333.000-, con expresa condenación en costas.

3.- A fojas 43 y 44, consta notificación de la demanda de autos a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada para efectos de lo dispuesto en el artículo 50C inciso final y 50D de la Ley 19.496 por **Rodrigo Cruz Matta y Elena Faúndez**.


4.- A fojas 61, con fecha 30 de octubre de 2017, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante infraccional de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por la habilitada de derecho Tamara Reyes Bello, de la parte denunciante y demandante de **PABLO LILLO LUCO**, y de la parte denunciada y demandada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada por la abogada Javiera Inzunza Riveros. Los actores ratifican sus acciones de fojas 22 y 39 respectivamente, y la denunciada contesta éstas mediante minuta escrita agregada a fojas 52 y siguientes, que se tiene como parte integrante del presente comparendo. En la oportunidad, las partes denunciante y querellante rinden prueba documental y testimonial.

4.- A fojas 70, la parte querellante acompaña como medida para mejor resolver un set de siete fotografías simples que acreditan el estado de la bicicleta y su valor en el mercado.

5.- A fojas 89, se decreta autos para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1.- En relación a las tachas:




94
varela
→
varela

PRIMERO: Que los testigos BLANCA ZÚÑIGA ORTIZ y MANUEL CORNEJO DÍAZ, que prestaron declaración en el presente proceso presentados por la parte demandante, fueron objeto de la tachas contemplada en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, que inhabilita a declarar a los testigos que mantengan íntima amistad con la parte que los presenta por carecer de la imparcialidad necesaria. En este sentido, éste Tribunal estima que, dada la facultad que la ley 18.287 le otorga al Juez de Policía Local en su artículo 14 en materia de ponderación de la prueba, se apreciarán sus testimonios conforme a las normas de la sana crítica y máximas de la experiencia, no siendo aplicables las disposiciones sobre prueba legal tasada contempladas en el Código de Procedimiento Civil, sino que es el mismo sentenciador, en uso de dichas facultades, el que determinará el grado de pertinencia de dichos testimonios para la resolución del conflicto, por lo que las tachas interpuestas por ambas partes serán rechazadas.

2.- En lo infraccional:

SEGUNDO: Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y PABLO ALEJANDRO LILLO LUCO denuncian a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, por la infracción que significaría por parte de la denunciada la negligencia en la custodia de la bicicleta marca Trek 3500 aro 26 de propiedad del querellante, mientras ésta se encontraba realizando compras en el supermercado Líder ubicado en Avenida Pajaritos N° 2689, de esta comuna, lo que vulneraría, a juicio de los actores, lo preceptuado en los artículos 3 letra d); 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496.

TERCERO: Que la parte denunciada, en su escrito de contestación de las acciones, señala que la actora no ha probado haber celebrado acto de consumo alguno con la denunciada. En cuanto al fondo del asunto, señala que su parte no tiene la calidad de proveedor del servicio de estacionamiento, ya que no cobra precio o tarifa por su uso; por lo mismo,



tampoco pesaría sobre la denunciada obligación de custodia alguna sobre los vehículos ahí estacionados. Por otro lado, indica que su parte mantiene diversas medidas de seguridad en sus instalaciones, con lo que estaría cumpliendo con el deber de seguridad que la normativa de protección al consumidor impone a los proveedores. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo por los mismos argumentos y por no estar acreditados los daños invocados en el proceso.

CUARTO: Que, para acreditar su pretensión, las partes denunciadas acompañan al proceso, entre otros, los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 8 a 11, tramitación de reclamo del querellante Pablo Lillo Luco ante el Servicio Nacional del Consumidor.
- 2) A fojas 12, boleta de compra del día de los hechos denunciados, emitida por Administradora de Supermercados Hiper Limitada.
- 3) A fojas 13, estampado de reclamo realizado por el querellante en el libro que la denunciada mantiene para tal efecto en Servicio al Cliente.
- 4) A fojas 14, citación de Carabineros de Chile a la denunciante para concurrir a la Fiscalía Local de Maipú con motivo de robo en bien nacional de uso público.
- 5) A fojas 15 y siguientes, parte denuncia de los hechos ante la Fiscalía Local de Maipú.
- 6) A fojas 19, imágenes del recinto del supermercado Líder en el que habrían ocurrido los hechos denunciados.
- 7) A fojas 62, el testimonio de BLANCA LUCY ZÚÑIGA ORTIZ, quien legalmente juramentada e interrogada, declara que siempre veía al querellante en su bicicleta, hasta que hubo un lapsus de tiempo en el que no lo vio en dicho transporte, contándole lo que le había sucedido en el supermercado Líder.
- 8) A fojas 64, el testimonio de MANUEL PERCY CORNEJO DÍAZ, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que siempre veía al querellante

95
noventa
→
cinco

96
NOVENA
7
SEIS

en su bicicleta, hasta que de un momento a otro no lo vio más en dicho vehículo.

Por su parte, la denunciada no acompaña medios de prueba al proceso.

QUINTO: 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 sólo limitarse exclusivamente al que constituye su fin último como lo es el de compraventa de bienes. Tal como lo ha establecido la jurisprudencia de nuestro Máximo Tribunal, la oferta de estacionamientos 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 N° 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, reafirmando esta conclusión la última modificación al cuerpo legal citado, estableciendo en su artículo 15 A letra c) la responsabilidad de los proveedores por los robos ocurridos en sus estacionamientos, habiendo sido negligente en la custodia de los vehículos ahí estacionados.

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

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.

SEXTO: 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 cobrara 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.

Por otro lado, la mantención de cámaras de seguridad y personal de vigilancia por sí sola no asegura el cumplimiento del deber de seguridad en el consumo que pesa sobre los establecimientos comerciales para con sus clientes, ya que si éstos no son usados para evitar ilícitos en sus

97
NOVENA
7
SIETE

dependencias, o son usados sólo para aparentar medidas de seguridad poco efectivas, también genera responsabilidad de dichos proveedores en los términos de los artículos citados.

SÉPTIMO: Que de las declaraciones rendidas por las partes y las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica y de las máximas de la experiencia, es posible a este Tribunal establecer que, el día 12 de marzo del año 2017, la bicicleta de PABLO ALEJANDRO LUCO LILLO fue robado por desconocidos mientras se encontraba estacionado en las dependencias del Supermercado Líder ubicado en Avenida Pajaritos N° 2689, sin que los sistemas de seguridad implementados por la denunciada fueran capaces no sólo de impedir el hecho delictual, sino además de ayudar en la identificación del o los responsables del ilícito cometido en el interior de sus dependencias, lo que vulnera el deber de seguridad establecido en el artículo 3 letra d) de la ley 19.496, incurriendo con ello, además, en la conducta negligente que sanciona el artículo 23 del mismo cuerpo legal, por lo que las denuncias de fojas 22 y 39 deberán ser acogidas.

2.- En lo civil:

OCTAVO: Que PABLO ALEJANDRO LILLO LUCO demanda a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada para efectos de lo dispuesto en el artículo 50C inciso final y 50D de la Ley 19.496 por Rodrigo Cruz Matta, por los perjuicios derivados de la infracción establecida en el considerando anterior, solicitando, por concepto de daño directo, la suma de \$333.000-, desglosada en las cantidades de \$280.000- correspondiente al valor comercial de la bicicleta sustraída; \$15.000- correspondiente a gastos de locomoción y bencina; \$10.000- por gastos en fotocopias y llamadas telefónicas, y \$28.000- por costo de notificación de la demanda. En cuanto al daño moral, configurado por las molestias laborales y tiempo invertido en la solución del problema, solicita la

98
NAE
y
LUCO

suma de \$1.000.000-, demandando por un total de \$1.333.000- (Un millón trescientos treinta y tres mil pesos), con costas de la causa.

NOVENO: Que, establecida la responsabilidad infraccional de la demandada, y conforme a lo establecido en los artículos 3 letra e) y 15A letra c) de la ley 19.496, es procedente que la demandada responda por los perjuicios ocasionados al demandante, siempre que éstos estén fehacientemente acreditados en autos. En este sentido, éste Tribunal considera, respecto a los ítems por los que se demanda, la parte demandante sólo acredita, en relación a los daños demandados, el valor comercial de la bicicleta sustraída, mediante los documentos agregados a fojas 68 y 69, por lo que éste Tribunal regulará el daño directo sufrido por el demandante sólo en base a ese antecedente. Dicha indemnización se fija en la suma de \$230.000- (doscientos treinta mil pesos): En cuanto a los otros ítems demandados por este tipo de daño, éstos deberán ser rechazados por falta de acreditación en juicio. En cuanto a lo solicitado por concepto de notificación de la demanda, se regulará en la determinación de las costas de la causa.

DÉCIMO: 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 la afección al estado de ánimo y molestias que padeció el demandante a causa de las infracciones legales de la demandada, presunción que el sentenciador estima basado en un profundo análisis de los antecedentes de esta causa y a la luz de la sana crítica y máximas de la experiencia. 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

99
NOVENA
Y
NUEVE

100
Cien

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 2º del mismo título, en los que no se admite 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, evaluará prudencialmente el perjuicio sufrido por este concepto en la suma de \$100.000.- (cien mil pesos). Aún por sobre lo expuesto, y en base a lo establecido en los artículos 1698 y 1712 del Código Civil, la presunción judicial es útil como medio de prueba para la acreditación de este orden de daño, el que dada la gravedad, precisión y concordancia de los hechos que lo fundan, se tiene de esta forma por probado en autos.

DÉCIMO PRIMERO: Que, 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 según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de febrero de 2017 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

101
CINCO
UNO

DÉCIMO SEGUNDO: Que, por haber resultado vencida en lo infraccional y en lo civil, 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) No ha lugar a las tachas en contra de los testigos BLANCA ZÚÑIGA ORTIZ y MANUEL CORNEJO DÍAZ, según lo razonado en el considerando Primero.

2) Ha lugar a las denuncias de fojas 22 y 39, condénese a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada por Rodrigo Cruz Matta, al pago de una multa de 15 UTM (Quince Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Séptimo.

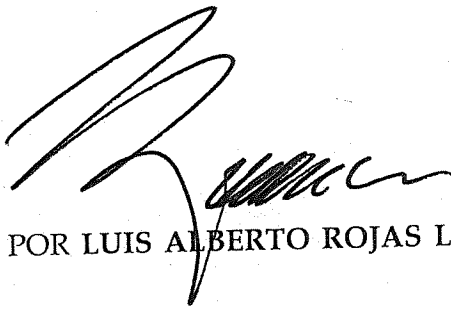
Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

3) Que se acoge la demanda de fojas 39 y siguientes presentada por PABLO ALEJANDRO LILLO LUCO en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada por Rodrigo Cruz Matta, condenándosele a pagar las sumas de \$230.000-, por concepto de daño directo, y \$100.000- por concepto de daño moral. Éstas totalizan la suma de \$330.000 la que deberá pagarse debidamente reajustada según lo señalado en el considerando Décimo Primero.

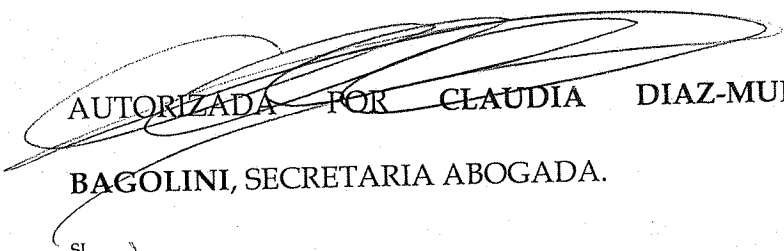
4) Que por haber sido vencida en estos autos, la denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

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 9067-2017



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ
TITULAR.



AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ
BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA.

SI.

102
CIENTO
DOS