

Juzgado de Policía Local
de San Ramón

COMPROBANTE DE INGRESOS

Nº 054541

Nº CAUSA

1290/16-1

FECHA

| DIA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|
| 27 | 9 | 11 |

DON:

Hiper hider

CONCEPTO

Por Consumos de Vole Vista.

CARABINEROS

INSP. MUNICIPALES

ACTUARIOS

X 1

MULTA LEY DE ALCOHOLES

335

\$

OTRAS MULTAS

333

\$ 233.465.-



FIRMA FUNCIONARIO JUZGADO

FIRMA Y TIMBRE DEL CAJERO

Santiago, siete de agosto del año dos mil diecisiete.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que a fojas 85 se ha presentado don Víctor Villanueva Paillavil, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, quien interpone recurso de apelación en contra de la sentencia de fecha veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 82 de autos, del Juzgado de Policía Local de San Ramón, toda vez que le causaría agravio por haber rechazado la denuncia infraccional de fojas 1 de autos.

Solicita tener por interpuesto el recurso, se enmiende con arreglo a derecho la resolución recurrida, se la deje sin efecto y dicte una nueva en su reemplazo, condenando a la denunciada al máximo de las multas estipuladas en la ley sobre protección de los derechos del consumidor, con costas.

Segundo: Que el apelante sostiene que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento del reclamo de doña Luisa Fernández Vasconcelos quien, con fecha 4 de octubre de 2015, concurrió al supermercado Hiper Líder, ubicado en Avenida Santa Rosa N° 9233, de la comuna de San Ramón en su bicicleta, marca Bianchi, color gris, a las trece horas con diez minutos a realizar compras, para lo cual la aparcó en el lugar habilitado por la denunciada. Luego de realizar una compra en el supermercado se dirigió al estacionamiento a buscar su bicicleta, pero ésta había sido sustraída, razón por la cual se acercó a los guardias del lugar, quienes llamaron a los carabineros, mientras tanto ella dejó constancia de lo acontecido en el counter de Servicio al Cliente del supermercado. Tras ello, la señora Fernández denunció los hechos ante la 31ª Comisaría de Carabineros de San Ramón, y en la Fiscalía Local de San Miguel.

Frente a la negativa del supermercado en orden a dar una respuesta favorable a los intereses de la denunciante ésta, con fecha 5 de octubre de 2016, se dirigió al SERNAC, donde se le asignó el caso.



Tercero: Que el recurrente sostiene que la sentencia al desestimar la denuncia por la infracción le causa agravio, pues existe diferencia entre lo pedido, es decir la aplicación de multa a la empresa y lo resuelto por el tribunal a quo, el rechazo de la denuncia, sin costas.

El tribunal se funda en una falta de prueba de la infracción denunciada, ya que correspondía probar a la consumidora que accedió al supermercado en la bicicleta. Sin embargo, las fotografías aportadas, en blanco y negro y de baja calidad, muestran la supuesta bicicleta, sin distinguir color ni marca, y el lugar de resguardo, pero no se aportó prueba que la consumidora era dueña o poseedora de dicho bien ni que llegó en el mismo al lugar, o prueba de las medidas de protección básicas para dejarla en el estacionamiento. Agrega que la denunciante no logró acreditar que la consumidora fuera afectada por un deficiente servicio.

El recurrente añade que el juez de la instancia yerra, porque existe la relación de consumo de la señora Fernández Vasconcelos, y el proveedor denunciado, y la circunstancia del robo en el estacionamiento del establecimiento comercial, lo que fue permitido por la negligencia del servicio de custodia de vehículos y bicicletas, proporcionado a los consumidores. El fallo agrega que la denunciada solo acompañó un escrito de descargo y un par de fotografías, sin testigos que sustenten su tesis. Además, sostuvo que la infracción no se verificó en el acto mismo del consumo, sino en el servicio conexo que el supermercado ofrecía.

El apelante sostiene que el servicio de estacionamiento es inherente y complementario al giro comercial, lo cual ha sido refrendado por fallos de la Excelentísima Corte Suprema, los cuales cita.

Así, refiere el recurrente, el denunciado proporcionó un servicio negligente, pues la bicicleta fue sustraída por un tercero desde el estacionamiento de sus dependencias. Y dichos estacionamientos se deben considerar complementarios y necesarios para la explotación del giro, independientemente que el servicio sea prestado a título gratuito, ya que el costo de guardias de seguridad o cualquier sistema de vigilancia se encuentra contemplado en los precios que el proveedor cobra en la venta



YQWLCXXYXX

de sus productos y servicios, siendo el objetivo de los estacionamientos atraer clientela e incentivar a consumir y para ello se encuentran a disposición de los consumidores.

Indica que un principio rector del contrato es el de la buena fe, es decir, el proveedor debe entregar seguridad tanto en lo relativo a los productos que implican la relación de consumo, como en el contexto en que se lleva a efecto la misma, e Hiper Líder se quiere eximir de esta responsabilidad, en circunstancias que, si pone a disposición de los consumidores estacionamientos, debe responder lógicamente por los daños que estos sufran debido a la falta de diligencia.

De esta manera, expone, el proveedor incumplió el artículo 23 inciso primero de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, porque de manera negligente prestó un servicio deficiente, en cuanto a calidad y seguridad, causando menoscabo a la consumidora, encontrándose sometido a un estándar de cuidado mayor, que equivale a la culpa leve consagrada en el artículo 44 del Código Civil.

Explica que Hiper Líder hizo presente que la denunciante no era consumidora del supermercado, pues no acompañó boleta, y tampoco acreditó el robo de la bicicleta, y en el evento de existir el ilícito, dijo no constarle que se haya perpetrado en los estacionamientos del supermercado. Sin embargo, precisa el apelante, tales circunstancias se probaron.

Por otra parte, agrega, se solicitaron las cámaras y el libro de reclamos, sin embargo, la denunciada sostuvo que solo guardaban las filmaciones por un mes, y no acompañó el libro. Esta situación es del todo irregular, si se tiene presente que se contaba con el reclamo de la consumidora, y bien se pudo rescatar las grabaciones antes de borrarlas.

Precisa que la denunciada no acreditó que el funcionamiento de cámaras y guardias de seguridad realmente existan o se encuentren funcionales, y señaló que la denunciada actuó de forma negligente e imprudente.



Hizo presente que la naturaleza de las normas que protegen los derechos del consumidor son de responsabilidad objetiva, dada las ganancias que obtiene el proveedor, la cual tiene como contrapartida la responsabilidad en las consecuencias por daños que el ejercicio de esa actividad trae aparejada, lo cual se relaciona con el principio de responsabilidad profesional o por el riesgo creado.

Previa cita de los artículos 3° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicita tener por interpuesto recurso de apelación, en contra del fallo de fecha 28 de noviembre de 2016, revocándolo, y en su lugar se dicte sentencia de reemplazo, condenando a la denunciada al máximo de las multas estipuladas en la ley, con expresa condena en costas.

Cuarto: Que el artículo 2° de la señalada ley dispone que se aplicarán sus normas sólo a los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Ley de carácter excepcional y que rige sólo aquellas situaciones expresamente reguladas, no resultando, en consecuencia, aplicable a situaciones en las cuales debería aplicarse el derecho común.

Quinto: Que la existencia de estacionamiento en un supermercado, sea de vehículos motorizados o de bicicletas, constituye la prestación de un servicio de tal manera inherente a la comercialización de bienes que se ejecuta, que no es posible concebir un establecimiento comercial de ese tipo, sin su correspondiente espacio para el aparcamiento de los vehículos de los clientes que concurren a consumir los productos que ofrece el proveedor. Si bien es cierto, no se cobra tarifa por ellos, constituyen un servicio que genera costos de mantención para el establecimiento y que es en su esencia, un elemento necesario para la entrega del producto, en los términos que dispone el artículo 1825 del Código Civil.



Por tal motivo y dado que significa un beneficio económico para la denunciada, al constituirse en un elemento gravitante en la decisión del consumidor de optar por uno u otro establecimiento de comercio, ha de asumir la responsabilidad del cuidado de los bienes que allí quedan estacionados.

Sexto: Que consta en autos que la denunciante incorporó la siguiente prueba documental: a) copia del formulario único de atención de público de 5 de octubre de 2015; b) copia simple del traslado de Hiper Líder, de fecha 5 de octubre de 2015; c) copia simple de respuesta del Servicio al Cliente de Hiper Líder de fecha 8 de octubre de 2015; d) fotocopia de la boleta de compra emitida por Hiper Líder de fecha 4 de octubre de 2015; e) fotocopia de la cédula nacional de identidad de doña Luis Fernández Vasconcelos; f) impresiones fotográficas del bicicletero de Hiper Líder; g) impresión fotográfica de la bicicleta marca Bianchi, color gris; h) parte denuncia N° 4523 de la 31ª Comisaría de Carabineros de San Ramón; i) copia simple de la denuncia ante la Fiscalía Local de San Miguel.

En tanto, la denunciada incorporó prueba documental consistente en dos copias simples de fotografías de la estructura del aparcadero de bicicletas.

Séptimo: Que consta de los antecedentes antes expuestos que la afectada dejó una constancia, dando cuenta de la sustracción de su bicicleta, en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la denunciada, el mismo día de los hechos, el 04 de octubre de 2015, documento que el propio supermercado acompaña a fojas 63.

Atendido lo anterior, el hecho de que el denunciado no acompañara copia del video de vigilancia aduciendo que pasado un mes se borran las imágenes, hace evidente su desinterés en cumplir con la obligación de dar seguridad a sus consumidores al no haber dado debido curso a la denuncia recibida, como que una elemental primera reacción era obtener las imágenes captadas por sus cámaras de vigilancia para analizarlas.



Actuar negligente y que causa menoscabo en los derechos de la consumidora, en los términos previstos en el artículo 23 de la Ley N° 19.496; que lleva a hacer creíble la versión de los hechos entregada por la afectada, en orden a que en los momentos que procedía a la compra de diversos productos en el local de la denunciada, la bicicleta en que se trasladaba fue sustraída del biciclero instalado para uso de los clientes en una entrada del supermercado. Lo que hará que se acoja el recurso de apelación deducido por el SERNAC.

Octavo: Que aun cuando se ha denunciado la vulneración de tres obligaciones, las previstas en los artículos 3°, inciso primero, letra d); 12° y 23° inciso primero, todas de la Ley 19.496, pidiendo la aplicación de tres multas distintas, del análisis de los antecedentes aparece que existe un hecho único referido a una vulneración de la obligación de dar seguridad en la venta de bienes, causando un menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la seguridad, por lo que se aplicará una única pena de multa dentro de los parámetros regulados por el artículo 24° de la norma antes indicada.

Por estas consideraciones, y visto además las disposiciones de la Ley N° 19.496, Ley N° 15.231 y demás disposiciones pertinentes de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 82 a 83 vuelta, **y en su lugar se declara:**

1.- **Que se condena** a la empresa denunciada supermercado Hiper Líder, al pago de una multa ascendente a 5 Unidades Tributarias Mensuales.

2.- **Que no se condena en costas** a la denunciada por estimarse que ha tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro Interino señor René Cerda Espinoza.

N°Civil-819-2017.



MARIA TERESA DE JESUS LETELIER
RAMIREZ
Ministro
Fecha: 07/08/2017 11:16:50

ANA MARIA ARRATIA VALDEBENITO
Ministro
Fecha: 07/08/2017 11:16:50

RENE ALEJANDRO CESAR CERDA
ESPINOZA
Ministro
Fecha: 07/08/2017 11:16:51

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 07/08/2017 12:51:50



YQWLCXXYXX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Maria Teresa Letelier R., Ana Maria Arratia V., Rene Cerda E. San miguel, siete de agosto de dos mil diecisiete.

En San miguel, a siete de agosto de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su origen puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en tramitación de la causa.
Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 agosto de 2017, la hora visualizada corresponde horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumará hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Islas Salas y Gómez restar 2 horas.

Nº 2/12/16
Juno 26/12/16

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

SAN RAMON

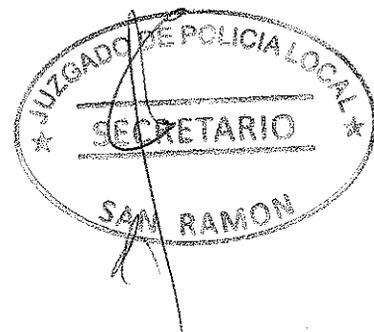
CAUSA ROL Nº 1290-16-1

SAN RAMON, veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1. - **QUE**, según consta de autos, a fs. Uno y siguientes, don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, y en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos Nº333, piso 2º, comuna de Santiago, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, en contra de **HIPER LIDER**, representada para estos efectos por RODRIGO CRUZ MATTA, ambos con domicilio en Avda. Eduardo Frei Montalva Nº8301, comuna de Quilicura, por el robo de la bicicleta marca Bianchi de doña Luis Fernández Vasconcello, desde el lugar habilitado para estos efectos por el supermercado Hiper Lider ubicado en Avenida Santa Rosa Nº9233 de la comuna de San Ramón.

2.- **QUE**, según fundamenta en su denuncia, el día 05 de octubre de 2015 la consumidora doña Luisa Fernández Vasconcello denunció ante el Servicio Nacional del Consumidor, que el día 04 de octubre de 2015 concurrió a las dependencias del Supermercado Hiper Líder ubicado en Avenida Santa Rosa Nº9233, comuna de San Ramón, en la bicicleta de su propiedad marca Bianchi, color gris, alrededor de las 13:10 hrs, con el fin de realizar compras en dicho establecimiento, aparcando la bicicleta en la estructura aledaña dispuesta en la entrada del supermercado. Luego de realizar la compra, advirtió que le habían robado la bicicleta. La consumidora se dirigió a los guardias quienes llamaron a carabineros y dejó constancia en el Servicio al cliente, así como denuncia en la 31º Comisaría de San Ramón. La afectada inició procedimiento de mediación ante el Sernac, recibándose como respuesta del Supermercado que ellos sólo



prestaban apoyo para contactar a carabineros , y que como no cobran tarifa alguna por el servicio de protección de vehículos estacionados por no estar dentro de su giro , siendo materias de Policía local, Carabineros y Ministerio Público.

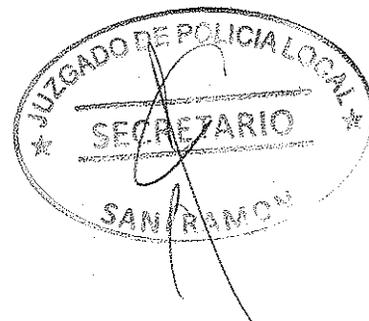
3.- QUE, a fs. 51, consta la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba, el que se llevó a efecto con la asistencia de las partes.

OTROS ANTECEDENTES:

1.- Prueba documental de la parte denunciante consistente en Copia de Formulario único de atención de público N°R2015M566913 de fecha 05 de octubre de 2015 en contra de Hiper Lider, Copia simple de traslado enviado a la denunciada, copia simple de respuesta de Servicio al cliente de la denunciada, fotocopia de la boleta de compra emitida por Hiper Lider, fotocopia de cédula de identidad de doña Luisa Fernández, impresiones fotográficas del estacionamiento de bicicletas del supermercado denunciado, impresión fotográfica de bicicleta marca Bianchi color gris, copia simple de parte denuncia N°4523 en 31ª Comisaría de San ramón, copia simple de denuncia realizada en Fiscalía Local de San Miguel, de fs. 22 a 35.

3.- Prueba documental de la parte denunciada consistente en dos copias simples de fotografías de las estructuras que el Supermercado tiene a disposición para el estacionamiento de bicicletas.

4.- Objeción de documentos presentada por la demandada respecto de las fotografías del modelo de la bicicleta, porque son simples, no autorizadas ante notario, por lo que carecen de autenticidad, integridad y veracidad. También observa la denuncia del Sernac, copia de la denuncia en 31ª comisaría y copia de la denuncia realizada ante la Fiscalía de San Miguel, por ser todas ellas copias simples emanados de terceros ajenos al juicio que dan cuenta de declaraciones desde el punto de vista de la versión de la denunciante, y que no sirven de antecedente para acreditar ningún hecho sustancial, pertinente y controvertido.



CONSIDERANDO:

I.-**QUE**, en esta causa se trata de determinar la efectividad de los hechos contenidos en la denuncia de fs. 1, y que ellos constituyen una infracción a la Ley del Consumidor, así como la responsabilidad que afecta a las partes en los mismos hechos.

II. **Para** determinar lo anterior, el Tribunal tiene presente:

1. **QUE**, la Ley del consumidor es de carácter excepcional y rige sólo aquellas materias expresamente reguladas, por lo que no debe aplicarse a casos que deberían someterse al derecho común.

2.- **QUE**, el artículo 1º de este cuerpo legal, señala que esta ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a estas materias. Agrega que para los efectos de esta ley, se entenderá como las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

3.- **QUE**, al respecto y conforme a los antecedentes que obran en esta causa, en especial la relación de hechos de la denunciante y la prueba aportada, la supuesta infracción no se habría producido en el acto de consumo mismo, sino en el servicio conexo que ofrece el supermercado, en este caso, el debido resguardo de la bicicleta con la que la consumidora habría llegado al local.

4.- **QUE** corresponde a la denunciante probar que la consumidora accedió al local en dicho medio de transporte. Las Fotografías aportadas de fs. 29 y 28, en blanco y negro y de baja calidad, sólo muestran por una parte la supuesta bicicleta (respecto de la cual no se distingue color ni marca) y por la otra, el lugar destinado a su resguardo, más no se aportó prueba alguna que demuestre que la consumidora era dueña o al menos poseedora de dicho bien, ni que llegó en ese medio de transporte al lugar, o las medidas de protección básica que tomó al dejarla en el lugar destinada al estacionamiento.

5.- **QUE**, para someterse al procedimiento que establece la ley 19.496, se exige legitimación pasiva y activa para actuar, lo que no ocurre en la especie, porque la denunciante no logra acreditar que la consumidora Luisa Fernández



Vasconcello fue afectada por un deficiente servicio, ya que no probó que ella concurrió en bicicleta a comprar al Supermercado denunciado.

Y VISTOS ADEMÁS, lo establecido en las Leyes 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local y 19.496 sobre Protección a los derechos de los Consumidores; Resuelvo:

1.- Respecto de la Objeción de documentos de fs. 58: Atendido los argumentos de la denunciada, se tiene por objetada fotografía de fs. 29 por no estar autorizado ante notario, careciendo de integridad y fecha cierta.

2.- Respecto a la denuncia de fs. 1 y siguientes: **SE RECHAZA LA DENUNCIA**, porque la denunciante no acreditó que la consumidora Luisa Fernández Vasconcello haya concurrido en bicicleta al supermercado Hiper Lider de Avenida Santa Rosa N°9233 de esta comuna, y sin esa acreditación, no existe infracción a dicha ley.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD ARCHIVASE.

SENTENCIA DICTADA POR DON ELIAS RICARDO CUMSILLE
CHOMALI, JUEZ SUBROGANTE.

AUTORIZA DOÑA CLAUDIA ANDREA FERNANDEZ ROA, SECRETARIA
SUBROGANTE.

