

San Bernardo, diecisiete de enero de dos mil dieciocho.

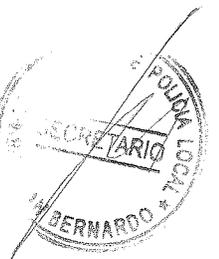
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 19, Joanna Arizabalo Silva, educadora diferencial cédula de identidad n° 10.986.819-1, domiciliada en Gran Avenida n°13.248, Depto 511 A, Condominio El Mirador de la comuna de El Bosque, interpone querrela infraccional en contra de Súper 10 S. A., representado por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme al Art. 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, Álvaro Saieh Bendeck, o quien haga sus veces, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avda Cerro El Plomo n°5680, piso 11 comuna de Las Condes, Santiago, por infringir a su respecto lo dispuesto en los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n°19.496. En el primer otrosí, la querellante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor antes mencionado, para que sea condenado a pagarle los daños y perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$700.000, por concepto daño emergente y \$300.000, por concepto de lucro cesante y, \$5.000.000, por daño moral, más reajustes, intereses y expresa condena en costas.

A fojas 26, comparece Joanna Alejandra Arizabalo Silva, antes individualizada, quien expone que el día 27 de abril de 2017, procedió, como todos los meses a hacer las compras mensuales, en el mismo lugar, el supermercado Mayorista 10, ubicado en calle San Martín con O'Higgins, alrededor de las 19,00 hrs.,

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de mayo de 2018



dejando su vehículo marca Chevrolet, modelo Sail, color rojo, patente GYSF-87, estacionado. Estuvo cerca de una hora en el supermercado y, al salir a cargar las compras, vio que desde la maleta colgaba una manga de su chaqueta, se acercó y se percató que habían sustraído su bolso que contenía \$100.000, una Tablet y documentos del auto como padrón, licencia, revisión técnica. Se devolvió a preguntar a un guardia de nombre Gustavo, no recuerda el apellido y le señaló que no había visto nada. Procedió entonces a llamar a Carabineros, a los que esperó por cerca de media hora. Mientras, pidió hablar con la encargada del local para revisar las cámaras, lo que le negó pues estaban por cerrar, pidió entonces el libro de reclamos y estampó lo sucedido. Al no llegar Carabineros se retiró y al llegar a su casa, con más calma se dio cuenta que además faltaban las herramientas del auto, gata, triángulos, una parka y cosméticos. Al día siguiente se acercó a la Comisaría a interponer la denuncia, no ha sabido nada desde Fiscalía y realizó un reclamo en el Sernac.

A fojas 27, rola acta de notificación de la querrela infraccional y demanda civil de autos a Súper 10 S. A.

A fojas 44, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante de Joanna Alejandra Arizabalo Silva, con su apoderado Rodrigo Alexis Barrueto Flores y, por la parte querellada y demandada civil de Súper 10 S.A., Marcela González Hernández. En esta oportunidad la querellada y demandada contestó por escrito las

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de mayo de 2018



acciones interpuestas, presentación que se agregó como parte de la audiencia en fojas 35 y siguientes, y sólo la parte querellante rindió prueba documental, no se produjo conciliación.

A fojas 46 y siguientes, se agrega al proceso copia de la carpeta investigativa abierta respecto de los hechos de autos, por la Fiscalía local de San Bernardo.

A fojas 56 vuelta, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

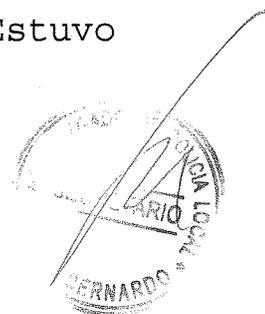
A.-RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, se ha iniciado esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que corresponde hacer efectiva en contra de Súper 10 S.A., antes individualizada, por los hechos expuestos en la querrela infraccional de lo principal de fojas 19 de autos;

2°) Que, fundando sus acciones la querellante expone en lo principal de fojas 19 y en su declaración indagatoria de fojas 26, que el día 27 de abril de 2017, procedió, como todos los meses a hacer las compras mensuales, en el mismo lugar, el supermercado Mayorista 10, ubicado en calle San Martín con O'Higgins, alrededor de las 19,00 hrs., dejando su vehículo marca Chevrolet, modelo Sail, color rojo, patente GYSF-87, estacionado. Estuvo

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de Mayo de 2018



cerca de una hora en el supermercado y a eso de las 20,00 hrs., al salir a cargar las compras, vio que desde la maleta colgaba una manga de su chaqueta, se acercó y se percató que habían sustraído su bolso que contenía \$100.000, una tablet y documentos del auto como padrón, licencia, revisión técnica. Se devolvió a preguntar a un guardia de nombre Gustavo, no recuerda el apellido y le señaló que no había visto nada. Procedió entonces a llamar a Carabineros, a los que esperó por cerca de media hora. Mientras, pidió hablar con la encargada del local para revisar las cámaras, lo que le negó pues estaban por cerrar, pidió entonces el libro de reclamos y estampó lo sucedido. Al no llegar Carabineros se retiró y al llegar a su casa, con más calma se dio cuenta que además faltaban las herramientas del auto, gata, triángulos, una parka y cosméticos. Al día siguiente se acercó a la Comisaría de La Cisterna a interponer la denuncia. Por la tarde de ese día, se acercó nuevamente al local y habló con el encargado del local, Jony Saldías, a quien le informó del hecho y nuevamente le pidió ver las cámaras. Este funcionario le respondió que debía solicitarlas a una empresa externa y le tomó sus datos, comprometiéndose a avisarle cuando las tuviera, pero esto no ocurrió y cada vez le dio una respuesta diferente. Finaliza señalando que no ha sabido nada desde Fiscalía y que realizó un reclamo en el Sernac;

3°) Que, contestando las acciones interpuestas, Súper 10 S. A., representada por Claudio González Salgado, en escrito que se agregó como parte de la

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de Mayo de 2018



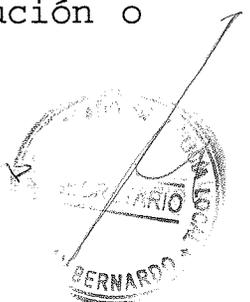
audiencia de estilo, en fojas 35 de autos, solicitó que éstas fuesen rechazadas con expresa condena en costas.

En primer lugar, señala que no tiene constancia de la ocurrencia de la apertura del vehículo mencionado, ni menos de las circunstancias en que esto se habría producido. Indica que el local Súper 10 cuenta con todas las medidas de seguridad suficientes para mantener el resguardo tanto de la salud e integridad de sus clientes como de sus bienes materiales. De esta manera, continúa, posee guardias capacitados para la seguridad de los clientes en las diferentes dependencias, lockers al interior del local para que los clientes puedan guardar todos sus elementos personales de cuidado y cámaras de seguridad al interior y exterior del supermercado. Agrega que es importante señalar que no existen pruebas que den por acreditado el hecho mismo de la apertura del vehículo.

En segundo lugar, como consecuencia de lo antes expresado, la querellada sostiene que en el caso de autos son inaplicables las normas de la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, ya que no concurren en la especie los requisitos que copulativamente exige la ley, esto es la presencia de un proveedor, un consumidor y un acto jurídico oneroso que tenga carácter mercantil para el proveedor y civil para el consumidor. Al efecto, señala que debe entenderse por proveedor la persona natural o jurídica, de carácter público o privado que habitualmente desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o

COPIA CONFORME CON SU ORIGEN

San Bernardo, 18 de Mayo de 2018



comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa y, entre las partes, no se ha celebrado ningún acto jurídico oneroso.

A continuación la querellada niega que los hechos hayan efectivamente ocurrido y tener responsabilidad en los mismos. Plantea que su actuar ha sido diligente, puesto que no existe texto expreso en la ley aplicable al caso que señale que por el sólo hecho de acontecer supuestamente un acto delictual, el que debiese ser probado atendida la negación anterior, en los estacionamientos gratuitos del Súper 10 S.A., se configure responsabilidad para esa parte, como asimismo, que de ello se desprenda culpa en su actuar, elemento de la responsabilidad alegada que deberá probarse atendida la exigencia contenida en el Art. 23 de la ley 19.496. Agrega, además, que carece de legitimidad pasiva, excepción que opone en el carácter de perentoria, puesto que no le asiste el deber de impedir que ocurran hechos delictuales, función que la ley confiere a Carabineros y a la Policía de investigaciones. Por lo antes expuesto, alega que los hechos de autos, por tratarse de un delito, constituyen un caso fortuito, oponiendo igualmente esta excepción en el carácter de perentoria.

Finalmente Súper 10 S.A. plantea que la actora, hasta la fecha de su contestación, no ha acreditado la causa directa y necesaria del siniestro al vehículo, el menoscabo sufrido y que el hecho se deba a alguna conducta, acción u omisión imputable a su

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de mayo de 2018



representada, lo cual imposibilitaría que les sean aplicables las disposiciones de la ley 19.496;

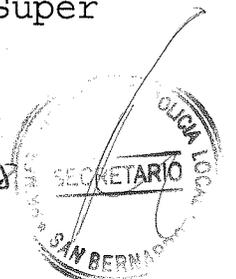
4°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, la querellante acompañó en el proceso los siguientes documentos: **a)** En fojas 01 a 02, boleta por compras efectuadas en el local comercial Súper 10 S.A. ubicado en San Martín n°466, en esta comuna, el día 27 de Abril del 2017, a las 19,54 hrs. **b)** En fojas 05, copia del reclamo interpuesto ante el Sernac, en relación con los hechos de autos, de fecha 09 de mayo de 2017. **c)** En fojas 10, copia de constancia de ingreso de denuncia en Carabineros, de fecha 28 de abril de 2017. **d)** En fojas 11, copia del reclamo interpuesto, por la querellante el día 27 de abril de 2017, en libro de sugerencias de Súper 10 S.A., en el cual da cuenta del robo y que se encuentra a la espera de Carabineros para revisar las cámaras. **e)** En fojas 13 y 14, impresión de chat de whatsapp con Jony Saldías, requiriéndole entrega de imágenes. **f)** En fojas 16 a 17, impresiones de fotografías del estacionamiento del Supermercado **g)** En fojas 42 y 43, cuatro fotografías, correspondientes a la chapa de la maleta del vehículo patente GYSF-87.

5°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos Súper 10 S. A. no aportó al proceso prueba alguna;

6°) Que, como es el juicio reiterado e imperante en la jurisprudencia de nuestros Tribunales superiores de Justicia, en el caso de autos, al concurrir la querellante hasta el Supermercado, propiedad de Súper

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de mayo de 2018



10 S. A. se estableció entre ambas una relación de consumo, la cual en cuanto a sus derechos y obligaciones se encuentra regulada por la ley de protección a los derechos del consumidor. En efecto, a partir de lo que la ley define como acto jurídico oneroso, esto es, aquel que es de utilidad para ambas partes, en la especie existiría un vínculo oneroso cuya naturaleza jurídica bien podría asimilarse a la de un contrato de depósito. En esta relación existe una oferta hecha a personas indeterminadas para que concurran hasta al centro comercial, como lugar de esparcimiento, ofertas de diferente índole y proveedor de diferentes servicios, desde atenciones médicas, gimnasio, bancos, cambio de moneda y correo entre otros. Además de esta amplia gama de productos y servicios, se incita la concurrencia a estos lugares con la oferta de amplios estacionamientos y fáciles accesos. Por lo antes expresado, el supermercado como depositario de los vehículos de sus clientes está obligado a restituirlos en las mismas condiciones que ingresaron, respondiendo a su obligación de asegurar a ellos su derecho a gozar de seguridad en el consumo. Por otra parte, el hecho que en este establecimiento no se pague una tarifa por el servicio de estacionamiento no desvirtúa el carácter oneroso de la relación y en consecuencia sujeta a las obligaciones que impone la ley de protección a los derechos del consumidor, dado que muchas prestaciones otorgadas por el centro comercial y los establecimientos que lo integran tienen aparentemente carácter gratuito, como lo son por ejemplo, el uso de carros y bolsas, conformando conjuntamente con el servicio de estacionamiento una

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de Mayo de 2018



importante ventaja comparativa que este tipo de establecimientos ofrecen a sus clientes para captar su preferencia. Así, resulta claro que, tras estas prestaciones, la querellada tiene un móvil lucrativo, cual es elevar el nivel de sus ventas, en tanto el cliente o consumidor efectivamente recibe un beneficio o lucro de esta relación al recibir prestaciones aparentemente sin costo.

De la manera antes señalada lo ha resuelto, entre múltiples fallos, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol 844-2011, confirmada por la Excelentísima Corte Suprema en causa ingreso n° 9.842-2011:

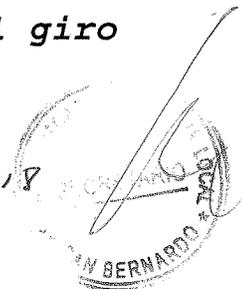
**"SEGUNDO:** Que, el Juez de Grado, ha rechazado las acciones citadas sobre la base de que los estacionamientos del Mall Alto Las Condes son de libre acceso al público de manera que no existe un control sobre ellos.

Concordante, es dable precisar que los estacionamientos para vehículos forman parte de la infraestructura del Mall Alto Las Condes, precisamente atento la actividad comercial que desarrolla a través de sus locatarios, como es el caso de Falabella.

**TERCERO:** Que, a saber, nuestra jurisprudencia ha concluido que los grandes establecimientos comerciales, cual es el caso de Cencosud, tienen la obligación legal de contar con estacionamientos y otros servicios complementarios al giro

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, ..... de mayo ..... de 2018



consecuencial, los cuales pasan a ser un factor muy esencial para que los consumidores concurren y, así, forman parte inseparable del acto de compra que se concreta entre ellos y el proveedor; lo anterior, sin perjuicio de precisar que el propio recurrido, el proveedor, ha adoptado las medidas de seguridad, léase cámaras de videos, precisamente para dar fiel cumplimiento a su obligación de seguridad y evitar daños a quienes concurren a sus recintos, incluso, se constata la sustracción por dicho implemento.

Lo anterior, concurre muy especialmente con los llamados estacionamientos gratuitos que tienen igual responsabilidad como en aquellos en que se cancela tarifa.

CUARTO: Que, consecucionalmente, aflora el artículo 23 de la ley del Consumidor anotada, en términos de la responsabilidad del Mall Alto Las Condes por la sustracción del vehículo estacionado por la consumidora que concurrió a adquirir productos en el establecimiento anotado. La deficiencia en la prestación del servicio resulta debidamente acreditada sobre la base de las evidencias que se hacen notar en el motivo primero precedente; más aún, el servicio de estacionamiento sin lugar a duda está dirigido al lucro de manera que provocar una suerte de exención de responsabilidad resulta inconcusa.

Consecucionalmente, dentro del Derecho del Consumidor, y en el ámbito de la aplicación de la ley N° 19.496, es dable esperar de los proveedores de servicios de estacionamientos

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de mayo de 2018



*gratuitos o remunerados, una función de garantía y seguridad para con el consumidor, no sólo de su persona, sino de sus bienes" (sic)*

7°) Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, infringe los derechos del consumidor el proveedor que, actuando con negligencia en la prestación de un servicio, le causa menoscabo, debido a sus deficiencias. De esta forma, en el caso de autos la querellada señala que en la especie, actuó con la diligencia que le era exigible, esto es con aquella diligencia y cuidado que las personas emplean ordinariamente en la gestión de los negocios propios.

Sin embargo, a los efectos de acreditar sus dichos y, actuando en consecuencia, demostrar con prueba legal y suficiente que actuó con la diligencia y cuidado debidos, no aportó al proceso prueba alguna, recayendo sobre ella la obligación de acreditarla, de acuerdo al inciso tercero del Art. 1.547 del Código Civil.

Por otra parte, la sustracción de especies y daños causados al vehículo de la querellante, lo que es posible tener por acreditado conforme a la concordancia de los medios de prueba aportados, en especial el reclamo dejado el mismo día de los hechos, en el libro de sugerencias del local reclamado, las fotografías de fojas 42 y 43 y la exposición de hechos de la que da cuenta la denuncia policial agregada en fojas 49 y siguientes, no dejan

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de mayo de 2018



lugar a dudas en cuanto al menoscabo material que experimentó a consecuencia de los hechos;

8°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos a los que de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en particular de la lógica y experiencia aplicables, se les atribuye el poder suficiente, este Sentenciador ha adquirido el convencimiento que en los hechos denunciados Súper 10 S. A., infringió respecto a la consumidora Joanna Arizabalo Silva, antes individualizada, los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, por cuanto no le otorgó seguridad en el consumo y en la prestación del servicio de estacionamiento, complementario a su giro principal, actuó con negligencia causándole menoscabo. Por lo antes expuesto, en definitiva, será acogida a su respecto la querrela de lo principal de fojas 19 de autos.

Conforme a todo lo precedentemente expresado, en definitiva corresponderá rechazar las excepciones de falta de legitimidad pasiva y caso fortuito, opuestas por la denunciada, en su escrito de contestación, agregado en fojas 35. En efecto, como ya se ha dicho, este Sentenciador considera que en los hechos de autos, subyace una relación de consumo, que se encuentra regulada por la ley de protección a los derechos del consumidor; en ella el proveedor está obligado a otorgar el servicio complementario de estacionamiento con un estándar de profesionalidad suficiente que garantice la seguridad de sus clientes y los bienes que éstos dejan a su cuidado. Ahora bien,

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de Mayo de 2011



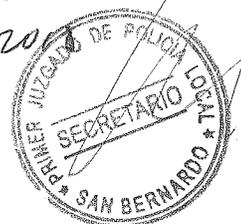
resulta improcedente acoger como excepción el caso fortuito o fuerza mayor, por cuanto esta eximente de responsabilidad está definida por la ley como aquel imprevisto imposible de resistir, Art.45 del Código Civil, ya que si la propia querellada ha dispuesto que exista un servicio de vigilancia en el recinto es por cuanto ha previsto la ocurrencia de hechos que podrían afectar a sus clientes, lo que se confirma, como es de público conocimiento, por su frecuente ocurrencia;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

9º) Que, en el primer Otrosí de fojas 19, Joanna Arizabalo Silva, antes individualizada, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de Súper 10 S. A., representado por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme al Art. 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, Álvaro Saieh Bendeck, para que sea condenado a pagarle los daños y perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$700.000, por concepto daño emergente y \$300.000, por concepto de lucro cesante y \$5.000.000, por daño moral;

10º) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Súper 10 S. A., será condenada como autora de contravención a los Arts. 3º, letra d) y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3º letra e) y 21 inc. 3º de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, le corresponderá indemnizar los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, 18 de Mayo de 2010



11°) Que, no obstante lo antes expresado, en definitiva la demanda de autos, deberá necesariamente ser rechazada en relación al daño emergente y el lucro cesante, por cuanto respecto a estos perjuicios no se aportó al proceso prueba alguna. En efecto, si bien en relación con el daño directo o emergente, se demostró la ocurrencia del daño material causado al vehículo de la demandante, no se acompañó en la causa ningún antecedente destinado a demostrar cual era el costo de reparación del mismo. De igual forma, para acreditar el costo de reemplazo de las especies que la actora denunció sustraídas, no se acompañó al proceso ninguna prueba que posibilitara establecerlo de manera objetiva e imparcial. De la misma manera, la actora no demostró, con prueba legal y suficiente, que en el bolso que denunció sustraído mantenía la suma de \$100.000. La situación descrita se reitera en relación con el monto demandado por concepto de lucro cesante, respecto del cual tampoco se aportó prueba;

12°) Que, en cuanto al otro concepto demandado en fojas 19, esto es el daño moral, este Sentenciador, tendrá por acreditada su existencia por cuanto, como se ha declarado, la demandante fue víctima de un delito al interior de un establecimiento comercial que, si bien es de libre acceso, es de público conocimiento que cuenta con la presencia de guardias, torres de vigilancia y cámaras de seguridad, los que de funcionar en forma eficiente debieron evitar o al menos permitir identificar a los responsables del robo. Ahora bien, a esta circunstancia se debe agregar la actitud de la demandada de no querer asumir una responsabilidad en los hechos, no obstante que

COPIA CONFORME CON SU ORIGEN.

San Bernardo, 18 de mayo de 2010



actualmente es un criterio unánimemente aceptado que los centros comerciales deben garantizar la seguridad de sus clientes. Lo anterior ha redundado en que la demandante sufriera de manera natural y lógica un estado aflicción y detrimento psicológico, consecencial al hecho vivido. Por lo antes expresado, en definitiva la demanda será acogida en cuanto al daño moral, regulándose prudencialmente este perjuicio en la cantidad de \$200.000, en atención a la precariedad de la prueba aportada al proceso;

13°) Que, la suma que se ordene pagar no estará sujeta a reajustes e intereses atendida la naturaleza no patrimonial del perjuicio reconocido y la precaria prueba aportada al proceso;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts., 45, 1.440, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras d) y e) 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A) Que, se acoge la querrela infraccional deducida en lo principal de fojas 19, en contra de **Súper 10 S.A.**, ya individualizada, condenándosela a pagar una multa de 10 (diez) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los arts. 3° letra d) y 23 de la ley 19.496;

COPIA CONFORME CON SU ORIG.

San Bernardo, 18 de mayo de 2018



B) Que, se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de fojas 19, sólo en cuanto se condena a Súper 10 S. A., antes individualizado, a pagar a la demandante la cantidad de \$200.000, por concepto de daño moral, rechazándose en cuanto al daño emergente y al lucro cesante, dentro de quinto día que el presente fallo cause ejecutoria y bajo apercibimiento legal;

C) Que, acorde con lo antes expresado, se rechazan las excepciones de falta de legitimidad pasiva y de caso fortuito, opuestas por Súper 10 S. A., en su escrito de contestación agregado en fojas 35 de autos;

D) Que, la suma concedida no estará sujeta a reajustes e intereses conforme lo señalado en el considerando 13º) del presente fallo;

E) Que, no se condena a Súper 10 s. a., al pago de las costas de la causa, por no haber resultado totalmente vencida;

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 8.742-5-2017.

DICTADA POR JORGE FEDERICO ROJAS ARIAS. JUEZ SUBROGANTE.

AUTORIZADA POR EDUARDO CUEVAS GARCÍA. SECRETARIO SUBROGANTE.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de Mayo de 2017



Certifico que la sentencia definitiva  
de autos de suarenta firme y ejecutoriada  
en San Bernardo, 16 de mayo de 2018.



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 18 de mayo de 2018



