

La Florida a veintitrés de enero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

1.- Que por la presentación de fojas 1 y declaración indagatoria de fojas 19 don **SANDRINO ALEXI CARRILLO NOVOA**, empleado público, cédula de identidad n° 14.581.876-1, domiciliado en avenida Departamental N° 3249, Villa Usares, La Florida, interpone denuncia en contra de la empresa **SUPERMERCADOS HIPER LIDER**, representada para estos efectos por Cristián Zepeda Vera, Administrador del Local ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N° 6325, comuna de La Florida, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que el día 30 de enero de 2016 aproximadamente a las 21:00 horas su conyugue Pamela Escobar Luna ingreso con el objeto de realizar compras al supermercado Hiper Líder ubicado en la intersección de las Avenida Américo Vespucio con Avenida Departamental en el automóvil de su propiedad marca TOYOTA, modelo YARIS año 2015 patente HFFC 36, dejándolo cerrado y con la alarma activada. Que aproximadamente 20 minutos después de ingresar al supermercado llaman por los parlantes al propietario del automóvil patente HFFC 36, para que se traslade en forma inmediata a los estacionamientos y al llegar su conyugue al lugar se percata que en el suelo había unos trozos de vidrios de la aleta trasera del costado izquierdo, la que había sido quebrada y sacada de su base y al abrir la puerta del conductor en el interior el panel del instrumento y la radio musical se encontraba quebrada y sacada de su base faltando la radio marca pioneer, modelo mixtrax touch de 9 pulgadas color negro y además se percata que el capot se encontraba abierto la alarma cortada y sacada de su base. Que el personal de guardia del supermercado le señalo que no habían visto nada. El denunciante señala que por el estado en que se encontraba su vehículo debió dejarlo en el estacionamiento para dirigirse a estampar su reclamo en el libro de sugerencias y reclamos con el número de folio 122, pero han transcurrido más de 25 días y nadie del supermercado lo ha contactado. Agrega que su conyugue el mismo día estampo la denuncia por el robo en la 36° Comisaría de Carabineros de La Florida.

2.- Que por la misma presentación de fojas 1 el denunciante, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **SUPERMERCADOS HIPER LIDER**, representada para estos efectos por Cristián Zepeda Vera, ambos ya individualizados 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 \$ 1.376.596 correspondiendo por daño directo la suma de \$ 1.126.596 y la suma de \$250.000 por el daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 14 don Christian Fox Igualt, Abogado, en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA rinde declaración indagatoria, y expone que su representada no se dedica a la administración ni explotación de estacionamientos, lugar donde habría tenido lugar el hecho denunciado y que además no le consta que el denunciante haya estacionado el vehículo que señala en el estacionamiento en el día y a la hora indicada y de ser efectivo tampoco le consta a su parte que hayan abierto el vehículo y que le hayan sustraído bienes de su dominio por terceras personas. Agrega que a su representada no le son aplicables las normas de la Ley 19496 ya que no existe un acto de consumo toda vez que no cobra ningún precio o tarifa por el uso del estacionamiento solo cumple con un requerimiento legal y hace presente además que es deber de los consumidores el evitar riesgos que los puedan afectar.

4.- Que a fojas 19 rinde declaración indagatoria doña PAMELA DEL CARMEN ESCOBAR LUNA, empleado público, cédula de identidad n° 15.155.663-9, domiciliada en avenida Departamental N° 3249, Villa Usares, La Florida y expone que el día 30 de enero de 2016 aproximadamente a las 21:00 horas llegó al Líder Departamental a comprar y estaciono el automóvil propiedad de su conyugue marca TOYOTA, año 2015, color gris patente HFFC 36, en los estacionamientos de la entrada planta superior. Que entro al supermercado y mientras estaba comprando escucho por el altavoz que llamaban al propietario del automóvil patente HFFC 36, para que se trasladara en forma urgente a los estacionamientos. Que dejo lo que estaba comprando y al salir al exterior se encuentra con que el auto estaba rodeado de guardias y se percata que habían quebrado la luneta trasera y habían destrozado el interior y le habían robado la radio, herramientas y la alarma. Al llegar su marido procedieron a llamar a Carabineros y se comunicaron con los guardias del supermercado quienes le facilitaron el libro de reclamos en el servicio al cliente. Agrega que según la versión de otra cliente, ella fue quien se percató del robo y se comunicó con los guardias.

5.- Que a fojas 37 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante CARRILLO NOVOA y de la parte denunciada y demandada ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, representada por su Abogado Gonzalo Frelíj Vázquez.

La parte de CARRILLO NOVOA ratifica denuncia demanda y declaración indagatoria Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 5 a 12 consistente en: a) copia parte denuncia ante Carabineros de Chile número 415 d fecha 31/01/2016; b) set de 6 copias fotográficas a color del auto patente HFFC 36; c) copia de presupuesto de reparación emitido por

empresa BRUNO FRITSCH de fecha 05/02/2016 y d) y set de 4 copias fotográficas a color de guardias al interior del supermercado.

La parte de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, contesta por escrito solicitando su rechazo y señalando que no ha existido infracción de ley por parte del proveedor y la contraparte solicita en forma de compensación económica por daño emergente y por daño moral no especificando la suma por cada concepto, suma del todo exageradas con el único objeto de obtener un enriquecimiento ilícito o sin causa. Que dichos montos además de improcedentes no han sido acreditadas por medio de prueba legal alguna Agrega que respecto al supuesto daño emergente a su parte no le consta la titularidad del dominio del demandante respecto al vehículo de modo que no existe certeza de que sea de su propiedad, así como tampoco consta el estado de conservación en que se encontraba el vehículo y respecto al daño moral el perjuicio solicitado es improcedente y exagerado y además que dichos perjuicios no han sido acreditados por medio legal alguno. Y acompaña documental consistente en:) set de tres copias fotografías en blanco y negro de medidas de seguridad del local Líder.

6.- Que a fojas 43 ingresan los autos para fallo

CONSIDERANDO:

1.- Que como primer 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, que facilita 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 estacionamientos en sus dependencias que constituyen per se un servicio una realidad que no es ajena al supermercado propiedad de la demanda.

3.- Que en relación al fondo de la acción deducida por el denunciante y por el 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 supermercado ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la Ley de Urbanismo y Construcciones constituye además una obligación legal, toda vez que el lugar de aparcamiento del vehículo se encuentra en un recinto de carácter privado formando así parte también del acto de consumo.

4.- Que este sentenciador de acuerdo a las normas de la sana crítica y teniendo por tanto en consideración el derecho de CARRILLO NOVOA a no quedar en la indefensión, ha considerado estimar dentro de los antecedentes tenidos a la vista que producto del forzamiento de su vehículo le fueron sustraídas especies que eran parte de su estructura ya que estaban adheridas a él y que al ser arrancadas provocaron un daño patrimonial inmediato para su reposición toda vez que de lo contrario al no reponerlas le habrían significado un manifiesto deterioro en el valor final del vehículo.

5.- Que la parte demandada ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada para estos efectos por Cristián Zepeda Vera, 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 del bien de un consumidor, toda vez que para mayor seguridad fue estacionado en las dependencias del supermercado propiedad de la demandada el que contaba con guardias y cámaras de seguridad y que en ese contexto el vehículo estaría protegido, todos estos antecedentes que en definitiva a juicio de este Tribunal, una vez analizados por los usuarios le permiten concluir 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.

6.- 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 no se vio cautelada, y por el contrario se ve afectado por la ocurrencia de un hecho ilícito.

7.-Que la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia ha establecido reiteradamente que constituye una obligación del proveedor, 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.

8.- 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 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.

9.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa demandada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por Cristián Zepeda Vera, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama **SANDRINO ALEXI CARRILLO NOVOA**, a fojas 1 y siguientes, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 1.126.596, 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 daño moral este no será acogido por cuanto no se ha acreditado fehacientemente el perjuicio correspondiente a sufrimiento, depresión o angustia de naturaleza permanentes en el tiempo, todas características que hacen acreedoras a la parte demandante de este beneficio patrimonial.

11.- Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada por la parte denunciada y demandada a fojas 40 y siguientes, respecto de las fotografías simples presentados por la contraria, este Sentenciador viene en no acogerlas por cuanto en este juicio por infracciones a la Ley del Consumidor no se exige al actor presentar pruebas con mayor formalidad. Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada respecto de las copias de la denuncia ante SERNAC y del parte denuncia ante Carabineros, este Sentenciador viene en desestimarlas completamente, toda vez que si bien se tratan de copias están son emitidas por dos organismo del Estado, siendo por sí mismas completamente válidas y auténticas. Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada respecto de la cotización de repuestos, este Sentenciador estima de acuerdo a la sana crítica no acogerla por cuanto si bien emanan de un ente privado dan

cuenta de precios de piezas de un móvil que están insertas en el mercado. Que en cuanto a las observaciones de la prueba presentada respecto de las copias de sentencias acompañadas este Tribunal viene en acogerlas toda vez que están referidas a causas que solo competen a las partes involucradas y al ser nuestro derecho casuístico no le dan validez al caso en comento, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en el artículo 12, 21, 23, 24, 27 y 50 de la Ley 19.496, 14 y 17 de la ley 18.287, artículo 258 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y artículo 2314 y siguiente del Código Civil

RESUELVO:

Acógrese la denuncia de fojas 1 y condénese a la empresa denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por Cristián Zepeda Vera, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **5 U.T.M.**, por haberse cometido la infracción aludida en los considerandos sexto y séptimo de este fallo. La multa impuesta deberá ser entera 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, en cuanto se condena a la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por Cristián Zepeda Vera, ambos ya individualizados, a pagar a **SANDRINO ALEXI CARRILLO NOVOA**, la suma total de \$ 1.126.596, 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 30 de enero de 2016, 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 daño moral este no será acogido atendido lo señalado precedentemente en el numeral décimo _del presente fallo.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

Rol N°134143-2/V

DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR