

Recoleta, nueve de junio de dos mil diecisiete

VISTOS:

La querella infraccional y demanda civil de fs. 18 y sgtes., la declaración indagatoria de fs. 23 y 24, descargos de fs. 30 y sgtes., el acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 50 y 51, y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que por escrito de fs. 1 y sgtes. don **LUIS ANTONIO NEIRA CUEVAS**, cedula de identidad N°15.433.655-9, domiciliado en Pasaje El Hogar N° 496, comuna de Recoleta, dedujo querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada legalmente por don Rodrigo Cruz Matta y don Alejandro Saenger Padilla, todos con domicilio en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, por robo de especies desde su vehículo, que se encontraba en el estacionamiento de la denunciada.

El señor Neira funda su denuncia en que el día 28 de enero del año en curso, fue al Supermercado Lider para realizar unas compras, dejando estacionado su vehículo marca Chevrolet, en el estacionamiento subterráneo del local, al volver, se percató que la chapa de la puerta del lado del conductor de su automóvil la habían reventado, sustrayendo cuatro mochilas desde el interior del portamaletas. Se dirigió al servicio al cliente donde estampó su reclamo y una guardia le tomó una foto a la manilla de la puerta para dejarla en el libro de reclamos, sin obtener ningún otro tipo de ayuda.

Agregó que al momento de ocurrido los hechos, no habían cámaras ni guardias que dieran seguridad al lugar.

En cuanto al derecho, señala que la denunciada contravino los artículos 3º letra d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y solicita de que se sancione al proveedor por las infracciones cometidas, aplicando el máximo de multa, con costas.

Demanda una indemnización por daño emergente de \$195.430.- \$80.000.- por las mochilas y \$115.430.- por la reparación de la chapa de su vehículo, y por daño moral la suma de \$200.000.-

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER JUEGO DE
SECRETARIO
RECOLETA
SECRETARIA

RECOLETA

2º.- Que a fs. 23 y 24 compareció don **LUIS ANTONIO NEIRA CUEVAS**, ya individualizado, quien ratificó las acciones interpuestas ante este Tribunal. Explicó, además, que los antisociales corrieron los asientos del conductor como los traseros, para ingresar al portamaletas, donde tenía las mochilas, que contenían artículos de aseo, zapatillas, trajes de baños y toallas, ya que tenía planeado ir de paseo con su hijo y sobrinos. Señaló, también, que solicitó hablar con algún jefe del supermercado, presentándose una mujer jefa de División, que le manifestó que debía demandarlos para establecer responsabilidades.

Agregó, que denunció los hechos ocurridos ante Carabineros, en la Tenencia Santos Ossa, e hizo hincapié, que en el subterráneo del supermercado donde dejó su vehículo estacionado no habían cámaras como tampoco guardias de seguridad.

3º.- Que a fs. 50 y 51 de autos, se llevó a efecto el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de don Luis Neira Cuevas y el apoderado don Gonzalo Alonso Frelijj Vásquez, en representación de Administradora de Supermercados Hiper Ltda.

La parte denunciante ratificó su denuncia y demanda, con expresa condena en costas.

La contraria formuló descargos a la denuncia infraccional y contestó la demanda civil deducida en su contra por escrito acompañado al proceso a fs.30 y sgtes. En cuanto a lo infraccional, en síntesis, desconoce los hechos denunciados, ya que no tiene certeza de que hayan sucedido en sus instalaciones, y en cuanto a la calidad de consumidor del señor Neira, a su juicio, la boleta de consumo no es suficiente para acreditarlo, como tampoco que haya sido él, quien consumió. Sostuvo que el supermercado no cobra ningún precio o tarifa por el estacionamiento, por lo que no existiría un acto de consumo y por ende no tendría el carácter de proveedora del servicio de estacionamiento. Afirmó, que la implementación de dichas estructuras, solo obedecen a una disposición legal que la obliga en tal sentido, conforme a lo establecido en la Ordenanza General de Urbanismo y que el recinto destinado a los estacionamientos, si bien es de propiedad privada, constituye un servicio público y gratuito.

En su defensa, también hace mención a sentencias pronunciadas por los Tribunales de alzada, refiriéndose principalmente a lo siguiente: que en la relación comercial se debe cobrar un precio o tarifa para tener la calidad de proveedor y el consumidor en virtud de un acto jurídico oneroso debe adquirir un bien o servicio, lo que el denunciante a su parecer no ha acreditado en este

CERTIFICO QUE LA PRESENTE COPIA FIEL A SU ORIGINAL.



RECOLETA

juicio; que no tiene obligación de custodia, pues los Tribunales Superiores han resuelto que un establecimiento comercial que no cobre un precio o tarifa por permitir el estacionamiento de vehículos en sus dependencias impide calificar la sustracción de automóviles o de especies guardadas en el interior de estos como un incumplimiento de su deber u obligación que pese sobre el proveedor, toda vez que no tiene una obligación de custodia; que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores es de carácter excepcional y rige solo aquellas situaciones reguladas, no siendo aplicable en casos de derecho común, pues, el hecho denunciado no se encuentra dentro de las conductas tipificadas en la Ley 19.496, sino que se trata de un delito contra la propiedad, regulado en el Código Penal.

Señaló, además, que de ser cierto los hechos denunciados por el señor Neira, no se aprecia de qué manera la querellada vulneró la Ley 19.496, pues, no basta la ocurrencia de un ilícito para atribuir responsabilidad a la persona jurídica, debe concurrir también un factor de imputabilidad, es decir, un elemento subjetivo, que se acredite que ha existido negligencia en la venta de un bien o servicio, para que opere la ley. La obligación de seguridad que impone la Ley del Consumidor, constituye una obligación de medio no de resultado, lo que se traduce en la adopción de medidas de seguridad y no en evitar los riesgos o peligros que pueda verse expuesto el consumidor en la utilización de los servicios de sus proveedores. Afirmó que el supermercado cumple en cuanto a proveer seguridad en el consumo, ya que cuenta con medidas de seguridad aprobada por Carabineros, dispone de una dotación de guardias de seguridad, cámaras de vigilancia, distribuye señales de advertencia respecto a cómo actuar frente a determinados riesgos y cuenta con casilleros para que los clientes guarden sus pertenencias, concluye finalmente, que han dado cumplimiento a la obligación de medio y que no corresponde imputarle negligencia alguna.

Agregó, que el artículo 3 d) de la Ley 19.496, no solo establece como derecho la seguridad en el consumo, sino que también el deber que tiene el consumidor de evitar los riesgos que puedan afectarles, pues, el denunciante debió dejar las especies en los casilleros del supermercado y no en su vehículo.

En lo que respecta a la acción civil, alegó, la improcedencia de la indemnización ya que tanto el daño emergente como el moral deben ser probados, recayendo la carga de la prueba en el demandante. En subsidio, solicitó la rebaja prudencial de los montos reclamados y no ser condenada en costas.

4º.- Que en la misma audiencia de estilo las partes rindieron prueba documental, acompañada en autos de fs. 1 a fs.19 por don Luis Neira Cuevas, y

CERTIFICO QUE LA SIGUIENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

de fs. 40 a fs. 49, por la contraria. Documentos que fueron objetados por ambas partes, los que no se tuvieron por reconocidos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

5º.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

6º.- Que ahora en cuanto a lo que las partes han sometido a la decisión de este Tribunal, fluye que lo controvertido de esta causa consiste en determinar, si a la luz del artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA**, incurrió en una deficiente prestación de servicios, con ocasión de haber acudido don Luis Neira Cuevas a dicho establecimiento, de acuerdo a las circunstancias descritas en el considerando 1º y 2º de este fallo.

7.- Que se debe puntualizar que el **Artículo 23** del mencionado cuerpo legal establece que:

“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**”

8º.-Que la boleta electrónica N°1046306557, acompañada en autos a fs.13, da cuenta del consumo realizado por don Luis Neira el día 28 de enero de 2017, cerca de las 14:21 hrs, en el Supermercados Hiper Ltda., sucursal Recoleta, antecedente suficiente a juicio de este sentenciador, para establecer que las partes efectivamente celebraron un contrato de compraventa, a título oneroso, verificándose la calidad de consumidor del denunciante y la calidad de proveedor del establecimiento denunciado.

9º.- Que, así también a fs.1, 2 y 3 de autos, se constata que el señor Neira, el mismo día que sufrió el robo de especies desde su vehículo, estampó su reclamo ante el Supermercado Recoleta y su denuncia ante Carabineros, casi una hora después, a las 15:37 hrs.

10º.- Que, entonces en opinión de este sentenciador en autos se encuentra acreditada la calidad de consumidor de don Luis Neira, y que

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER JUZGADO DE POLICIAL
JUEZ
RECOLETA
SECRETARIA

habiendo examinado los antecedentes probatorios acompañados en autos de fs.1 a fs. 17, este Tribunal tiene por establecido que el día 28 enero del 2017, efectivamente el señor Neira, cerca de las 14:15 hrs., dejó estacionado su vehículo en el estacionamiento de la denunciada y mientras efectuaba sus compras en el supermercado, le rompieron la chapa de la puerta del conductor sustrayéndole las especies que tenía en el portamaletas.

11º.- Que tras analizar el mérito de autos, conforme a las reglas de la sana critica, este sentenciador, estima que los hechos denunciados le causaron un menoscabo al consumidor, al no brindarle un servicio eficiente y seguro para realizar sus compras, tal como es dable esperar de este tipo de establecimientos comerciales.

Al efecto, este Tribunal ha tenido especialmente en cuenta los siguientes antecedentes:

- a) Los estacionamientos son parte integrante del servicio prestado, por lo tanto la empresa es responsable por los daños que sufran los vehículos que quedan aparcados en el lugar mientras los consumidores concurren al recinto a realizar sus compras
- b) El estacionamiento gratuito que el supermercado ofrece a sus clientes, lo es en razón de una mejor comercialización y venta de sus mercaderías incrementando de tal forma sus expectativas de mayores ingresos.
- c) Quien se sirve de dicho servicio como medio para atraer a los clientes a su centro de compras, no lo hace en forma gratuita y desinteresada, sino precisamente para prevalecer sobre otros establecimientos que carecen de esa alternativa.
- d) La persona que acude a comprar en su vehículo a un supermercado, que ofrece playa de estacionamiento sea o no gratuito, lo hace prefiriéndolo a otros lugares que no lo poseen y alentado, además, en la creencia de dejarlo en un lugar que se supone que cuenta con cierto estandar de seguridad.
- e) Que, en buenas cuentas, si se utiliza un estacionamiento que el supermercado ofrece a sus clientes, resulta obvio que el hecho de estacionar importa una aceptación que configura un contrato.
- f) Que de tal contrato, ha nacido un vínculo determinante de la responsabilidad del oferente, que le impone un deber de custodia, guarda y restitución del vehículo estacionado en el lugar ofrecido, en las mismas condiciones que fue dejado.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

SECRETARIA

g) Que dicho deber de custodia genera para el proveedor la obligación de arbitrar todas las medidas idóneas de seguridad para evitar las contingencias de pérdida o sustracción de las especies u objetos existentes en el interior de los vehículos y, con mayor razón, respecto del vehículo en sí.

h) Que por ello, producida una de dichas contingencias, el proveedor debe hacerse responsable, por no haber implementado y/o supervisado las medidas administrativas o técnicas dirigidas a velar por ese deber de custodia.

12º.-Que conforme a lo razonado precedentemente, este Tribunal tiene la convicción de que los derechos del consumidor, don Luis Antonio Neira Cuevas, han sido vulnerados por la denunciada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, por cuanto ha incurrido en la contravención prevista en el **artículo 23º de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**. En el marco de una legislación proteccionista de los derechos de los consumidores, la negligencia tratada en esta norma, necesita únicamente de una deficiente calidad del servicio ofrecido, es decir, hay negligencia en estos casos cuando al consumidor no se le entrega el servicio en los términos que era dable suponer de acuerdo a lo pactado y por quien aparenta estar en condiciones de hacerlo fiel y confiablemente, púes, si la denunciada hubiese prestado un servicio eficiente, implementando y/o supervisando suficientes medidas de seguridad en el estacionamiento de su establecimiento comercial, los derechos del consumidor no se habrían afectado como en la práctica ocurrió.

13º.- Que, así entonces, este Tribunal hará lugar a la denuncia infraccional de autos, sancionado al proveedor de la manera que se indicará en la parte resolutive de este fallo.

14º.- Que en lo que respecta a la acción civil intentada a fs.18 y sgtes., por don Luis Neira, el Tribunal la acogerá en lo que respecta a los daños materiales reclamados a fs.19 de autos, cuyo monto es de \$ 195.430.- (ciento noventa y cinco mil cuatrocientos treinta pesos). Ahora, en cuanto al daño moral, este sentenciador no hará lugar a la pretensión del actor civil, toda vez que la indemnización no puede constituir un enriquecimiento ilícito para la parte que lo reclama y, en cualquier caso, la parte demandante, debió acompañar prueba suficiente y fehaciente que demostrara la afección que padeció, que en la especie no ocurrió.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496;

RESUELVO

1.- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs.1 y sgtes., en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, al pago de una multa de 3 UTM (tres unidades tributarias mensuales), por haber cometido la contravención aludida en el considerando 12º de este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios promovida de fs. 18 y sgtes., por don **LUIS ANTONIO NEIRA CUEVAS** en cuanto se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, a pagar al actor la suma de \$ 195.430.- ((ciento noventa y cinco mil cuatrocientos treinta pesos), a título de indemnización de perjuicios, reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior de cometida la infracción y el anterior al del pago efectivo de la obligación, con costas.

Notifíquese

Regístrese y archívese, en su oportunidad

Rol N° 214.296-2

Dictada por don EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ TITULAR.

Autorizada por Doña Norma Foster Moya Secretaria(s)

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



