

Del Rol N° 100.483-2018.-

Coyhaique, a dieciocho de diciembre del dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 6 y siguientes comparece don JUVENAL EDUARDO LAVADO SÁNCHEZ, C.I. N° 7.523.002-8, chileno, trabajador independiente, domiciliado en pasaje Lago Azul N° 1152 de Coyhaique, interponiendo querrela infraccional en contra de SUPERMERCADO RENDIC HERMANOS S.A. o SUPERMERCADO UNIMARC (nombre fantasía), R.U.T. N° 81.537.600-5, representada por don JORGE RAMIEREZ ZUÑIGA, C.I. N° 13.970.068-6, gerente de tienda o quien haga las veces tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 C y D de la ley N° 19.496. todos domiciliados en calle Lautaro N° 331 de Coyhaique, solicitando se le condene al máximo de las multas que la Ley del rubro establece, con costas. Funda su pretensión exponiendo que el día 17 de abril del corriente, siendo las 11.00 horas, concurrió a dependencias de la querellada haciendo uso del estacionamiento subterráneo, dejando la camioneta marca Nissan Modelo terrano P.P.U. DPFV-86 en el referido lugar y, habiendo efectuado sus compras al interior del local de la querellada a las aproximadas 11.25 horas, se dirigió a su vehículo donde pudo constatar que uno de los productos que transportaba en el pick up había sido sustraído, a saber una taza de baño con estanque incorporado, cuyo valor comercial es de \$69.989. Ante tales hechos se dirigió al jefe de local de la querellada, don Jorge Ramirez Zúñiga, quien ante los hechos le señaló que el Supermercado no se haría

résponsable por cuanto no contaban con cámaras de seguridad y no tenían guardias en el sector de estacionamiento; ante dicha información le consulto a la jefa de los guardias del local comercial, quien se le aseveró que sin contaban con cámaras de seguridad pero que la empresa era renuente a entregar copia de las grabaciones. Indica que ante lo sucedido no recibió ayuda alguna por parte de la querellada por lo que decidió llamar a la Policía de Investigaciones para realizar la denuncia por el robo o hurto de la especie antes indicada. Ilustra al Tribunal el querellante indicando que las especies que llevaba en el *pick up* del vehículo eran enseres para la construcción de su vivienda. Finaliza su relato exponiendo que conforme a los hechos, no puede sino concluirse que la querellada presta un servicio negligente por no adoptar medidas de seguridad tendientes a evitar sucesos como el que lo afectó al no tener cámaras de seguridad, ni disponer de guardias de seguridad en el lugar, sobretodo tomando en consideración la habitualidad de las practicas delictuales y que, en la especie afecta a sus propios clientes, resultando en consecuencia la conducta de la querellada, vulneratoria a lo dispuesto en los artículos 3 literal D., 12°, 15° literal A y 23°, todos de la ley N° 19.496.

Que en el primer otrosí de su escrito de fojas 6 y siguientes , el querellante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor querellado -ambos ya individualizados- fundado en los mismos hechos que sustentan su acción contravencional, indicando que en base a ellos habría sufrido daño emergente y daño moral, por la suma total de \$816.989, desglosados en: a) \$66.989 correspondiente al valor de la especie que le fuere sustraída de su vehículo y; b) \$750.000 que obedece al daño moral. Respecto de este capítulo indemnizatorio el demandante expone que la negativa a sumir responsabilidad

por parte de la demandada, generó en él una afectación psicológica, causándole stress molestia e impotencia entre otros (sic) ya que si fue a comprar al Supermercado de la demandad fue por contar con estacionamientos bajo la creencia de que en dicho lugar los bienes que transportaba en su vehículo estarían a mejor resguardo. Por todas esas consideraciones solicita al Tribunal se acoja su acción indemnizatoria y en definitiva se condene al proveedor demandó al pago de la suma de \$816.989 o la suma que el Tribunal estime conforme al mérito de los autos las intereses, reajustes y costas.

Que a fojas 13 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor;

Que en lo principal del escrito de fojas 25 y siguientes, comparece don Juan Jiménez Marchant, abogado, apoderado por RENDIC HERMANOS S.A. quien, contestando la querella infraccional solicita su rechazo con costas. Funda su pretensión controvirtiendo que los hechos relatados por el consumidor en su querella hayan ocurrido como así lo expone; agrega que no se encuentra acreditado que el hurto del que fue víctima el consumidor haya ocurrido por negligencia de querellante en tanto la especie que le fue sustraída se encontraba en el *pick up* de su camioneta, exponiéndose al riesgo de que dicha especie le fuere sustraída. Agrega en dicho orden que la misma ley del consumidor (sic) establece la obligación -art. 3º- o deber de los consumidores de evitar riesgos y, en tal sentido dejar un producto nuevo, visible en la carrocería de un vehículo constituye una clara infracción a dicho deber. Indica que en cuanto al deber de seguridad que se le imputa como vulnerado, la autoridad policial correspondiente ha aprobado las medidas tomadas al efecto en sus dependencias no existiendo de consiguiente negligencia alguna en la

prestación del servicio de estacionamiento – que reconoce como parte de su actividad principal como proveedor – en tanto el hurto o robo no se produjo respecto de bienes ubicados al interior del vehículo (ya que se encontraba en la parte externa de éste) y tampoco se trató del robo o hurto del vehículo en sí.

Que en el primer otrosí el escrito de fojas 25 y siguientes el apoderado de la querellada formula su contestación a la acción indemnizatoria de autos, solicitando su total rechazo, con costas. Funda su pretensión en los mismos hechos que sustentan sus defensas contravencionales, agregando en el ámbito específico de daños demandados, que en cuanto al daño emergente no existe ningún perjuicio que haya sido generado por algún incumplimiento contractual de la demandada y, respecto al daño moral, no habría probanza alguna en autos que dé cuenta de las afectaciones que plantea el actor en este ámbito;

Que a fojas 33 y siguientes consta acta de comparendo de estilo celebrado con la asistencia del consumidor querellante y demandante por sí, del apoderado de la querellada y demandada y de la apoderada del Servicio nacional del Consumidor. En dicha oportunidad procesal se llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo. Igualmente la querellante y demandante rindió prueba documental, testimonial de doña Astrid Cárdenas Cárdenas (fs 33 vta), ordenándose por el Tribunal a citación a prestar declaración indagatoria a don Jorge Ramírez Zúñiga (fs 37);

Que a fojas 40 se ordenó traer estos autos para resolver y;

CONSIDERANDO:

I.- En materia infraccional:

obligaciones generales dispuestas para tales efectos en la ley N° 19.496;

CUARTO: Que en tal contexto, del relato contenido en la querrela, pero muy especialmente de la declaración indagatoria (fs 37) prestada por quien representa a la querellada conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C de la ley N° 19.496, logra advertirse que la sustracción de especies de la que fue víctima el querellante ocurre en un estacionamiento que no cuenta con las medidas de seguridad básicas que puedan desincentivar conductas delictivas como la ocurrida en dichos estacionamientos, en tanto se reconoce que al menos en el lugar en que se encontraba estacionado el vehículo del consumidor, no existen cámaras de seguridad que registren la actividad al interior del estacionamiento así como tampoco existe prueba de que existan guardias de seguridad la interior del referido recinto con objeto de prevenir posibles hurtos y robos de vehículos;

QUINTO: que no resulta óbice para lo anterior los hechos esgrimidos por la querellada en orden a atribuir la exposición al riesgo por parte del consumidor, en tanto el hecho de que la especie haya sido sustraída de la carrocería resulta irrelevante para establecer -atendido a que no fue objeto de controversia por la querellada- que el consumidor fue objeto de un ilícito de orden penal, cometido por terceros extraños; resultando igualmente irrelevante a juicio de este sentenciador, que no hubiese existido aplicación de fuerza o violencia para perpetrar la sustracción en tanto dichos actos - repercuten única y exclusivamente en el ámbito penal para efectos de morigerar o agravar - según sea el caso- la responsabilidad;

SEXTO: Que como corolario, resulta necesario apuntar que la sustracción ed especies sufridas por el consumidor al interior del estacionamiento de la

PRIMERO: Que conforme a las alegaciones de hechos contenidas en el escrito de querrela de fojas 6 y siguientes, como asimismo la defensas formuladas por el proveedor querrellado son hechos no controvertidos: **a)** Que don Juvenal Lavado Sánchez, el día 17 de abril de 2018 siendo las 11.00 horas, concurrió a dependencias de la querrellada (Supermercado Unimarc- Coyhaique), dejando estacionado el móvil tipo camioneta patente única DPFV-86 con al menos una especie en la carrocería del vehículo, a saber una taza de baño marca One Piece modelo Vinciny de un valor de \$66.989; **b)** Que el mismo día y encontrándose el singularizado vehículo estacionado en el estacionamiento subterráneo de la querrellada, le fue hurtado o sustraído la referida especie de la carrocería o *pick up* de su vehículo;

SEGUNDO: Que ante los asertos desglosados en el basamento que antecede, cabe analizar si la sustracción de la especie, obedece a faltas de medidas de seguridad por parte de la querrellada o bien la exposición al riesgo que ésta le imputa al querellante de autos;

TERCERO: Que en dicho orden de ideas necesario resulta dejar asentado que, conforme así lo reiterado en múltiples ocasiones la jurisprudencia de nuestros Tribunales superiores – a modo de ejemplo la Excma Corte Suprema en sentencia de fecha 13 de Junio de 2017 en autos ROL 55.185/2016-, aun cuando el servicio de estacionamiento que el proveedor pone a disposiciones de sus clientes o consumidores resulta ser a título gratuito, dicho servicio si se quiere accesorio, es una prestación que comúnmente este tipo de proveedores ofrece para efectos de captar clientes y facilitar con ello las compras que se realizan en el ámbito de su actividad o giro principal como Supermercado lo que no lo exime de dar cumplimiento a las

querellada, no se trató de una especie pequeña y con ello un acto que pudiese haber burlado medidas de seguridad que, como se apuntase, no existen; sino que se trató de la sustracción de un objeto macizo, de gran volumen y que, de haber existido mínimas medidas de seguridad al interior del aparcadero del Supermercado, fácilmente podría haber sido advertido y eventualmente evitado las perniciosas consecuencias sufridas por el querellante;

SÉPTIMO: Que con lo razonado no cabe sino concluir que la querellada infringió el deber de seguridad al que se encuentra obligada conforme a lo dispuesto en el literal D del artículo 3° de la ley N°19.496, y consecuentemente los artículos 15 literal A y 23° ambos del mismo cuerpo legal antes singularizado, en tanto al carecer de medidas mínimas de seguridad el proveedor ha actuado de forma negligente con resultado de menoscabo en el consumidor querellante y que se circunscriben al ámbito patrimonial al haber sufrido el hurto o robo de especies desde su vehículo;

II.- En materia civil de indemnización de perjuicios

OCTAVO: Que acreditadas y configuradas las infracciones antes detalladas, a la normativa de protección de derechos de los consumidores por parte de la demandada, y revistiendo relación los hechos constatados con el detrimento patrimonial imputado, resta analizar y establecer la cuantía de los montos indemnizatorios que el actor pretende en su libelo;

NOVENO: Que en tal sentido el artículo 3° literal E de la Ley N° 19.496 establece el derecho de todo consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños *materiales y morales* en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas

por el proveedor. En dicho orden la encontrarse reconocido por el demandado, le hecho de que el actor sufrió el robo o hurto de una especie debidamente singularizada y que imputa como su daño emergente, lo cierto es que no cabe sino que acoger al menos en este aspecto la pretensión resarcitoria en tanto el *quantum* atribuido a este capítulo resulta acreditado con la documental con objetada de fojas 4 y refrendada por la declaración testimonial de doña Astrid Cárdenas Cárdenas a fojas 33 vta;

DÉCIMO: Que en el ámbito del daño moral, si bien el actor no allegó prueba alguna que diera cuenta de la afección que los hechos le habrían ocasionado, lo cierto es que a juicio de este sentenciador el sólo hecho de haber sido víctima de un delito al interior del estacionamiento de la querellada, los múltiples reclamos interpuestos no solo ante el encargado de local de la demandada, sino además en sede administrativa ante el servicio Nacional del Consumidor – todos con resultados negativos- elementos ponderados conforme a las máximas de la experiencia, los conocimientos científicamente afianzados y las reglas de la lógica; permiten concluir que efectivamente se ha generado un detrimento en el ámbito moral que no guarda relación directa con la cuantía de la especie que le fuere sustraída, sino con las molestias que la negativa a dar una respuestas satisfactoria por parte de la demandada, le han generado y que, en lo referente al *quantum* serán regulada prudencialmente en lo resolutivo de esta sentencia y; visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15.231; 14 y siguientes y 17, inciso 2º, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

1°.- Que ha lugar a la querrela infraccional de contenida en lo principal del escrito de fojas 6 y siguientes, **condenándose** al proveedor RENDIC HERMANOS S.A. cuyo nombre de fantasía es SUPERMERCADO UNIMARC COYHAIQUE representado en autos por don Jorge Alfredo Ramírez Zúñiga, en su calidad de jefe de local en esta ciudad, o bien quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D ambos de la ley n° 19.496, por infracción a los artículos 3° letra D, 15° letra A y artículos 23° todos de la ley N° 19.496, a pagar una multa equivalente a diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio municipal, en su equivalente en dinero efectivo de la fecha del pago. Si el representante de la proveedora recién mencionado no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirá por vía de sustitución y apremio quince días de reclusión nocturna, en el Centro Penitenciario local que corresponda;

2°.- Que se hace lugar a la demanda contenida en el primer otrosí del escrito de fojas 6 y siguientes, por lo que **se condena a la demandada**, RENDIC HERMANOS S.A. cuyo nombre de fantasía es SUPERMERCADO UNIMARC COYHAIQUE representado en autos por don Jorge Alfredo Ramírez Zúñiga, en su calidad de jefe de local en esta ciudad, o bien quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D ambos de la ley n° 19.496 a pagar a don JUVENAL EDUARDO LAVADO SÁNCHEZ o a quien sus derechos represente., la suma de: **a)** \$66.989 correspondientes al daño emergente demandado y; **b)** \$250.000 correspondiente al daño moral demandado; **todo** con reajustes e intereses corrientes para operaciones reajustables, desde la fecha de

este fallo y hasta su pago efectivo según liquidación que en su oportunidad efectuará la Secretaria del Tribunal y,

3°.- Que se condena en costas a la querellada y demandada civil por no haber mediado motivos plausibles para litigar .-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, ejecutoriada que sea, archívese.-

**Dictada por el Juez Subrogante, Abogado
Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-**

**Autoriza la Secretaria subrogante, señora
Sonia Riffo Garay.-**

