



LA FLORIDA, ocho de Agosto de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

La denuncia infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs. 10 por PAMELA BRAVO CHAVEZ, empleada, Cédula de Identidad N° 13.380.949-K, domiciliada en Av. Concha y Toro N° 1149, local 19, Puente Alto, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA, Rut 76.134.941-4, representada por RODRIGO CRUZ MATTA, ambos domiciliados en Av. Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8301, Quilicura, en la que la denunciante solicita que la querellada sea condenada al máximo de las sanciones legales en su calidad de infractora de los Arts. 3, letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, cometidas por ésta con ocasión de los hechos denunciados en su presentación.-

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en lo el primer otrosí de la presentación de fs. 10, por PAMELA BRAVO CHAVEZ, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., representada por RODRIGO CRUZ MATTA, ya individualizados, en la que la actora solicita que la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$ 2.347.890.- por concepto de daño directo, \$ 5.000.000.- a título de daño moral, mas reajustes, intereses y las costas de la causa.-

La excepción de falta de legitimación activa y pasiva interpuesta por la demandada, basada en el hecho que no se encuentra acreditado el vínculo proveedor-consumidor entre la demandante y su representada, quien no detenta la calidad de proveedora respecto de la actora, por lo que no son aplicables las normas contenidas en la Ley N° 19.496

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

RESPECTO DE LA EXCEPCION:

1.-. Que, consta de la boleta de compraventa acompañada en fotocopia a fs. 1, 2, 3 y 4 y en original, a fs. 63 de autos, que la denunciante y demandante efectuó el día 8 de Diciembre de 2017, a las 16:46 horas, una compra por diversas mercaderías,

Esta copia fiel del Original tenido a la vista
Afs Rol N°
Secretario Abogado
La Florida del 20

en el establecimiento de la denunciada y demandada ubicado en Av. Américo Vespucio N° 6325, La Florida, por la suma de \$ 150.882.-. Con ello se comprueba la calidad de consumidora de la denunciante y demandante y la calidad de proveedora de la denunciada y demandada, teniendo la Sra. Bravo Chávez derecho para accionar en contra de la denunciada y demandada Administradora de Supemercados Hiper Limitada, quien a su vez tiene legitimidad pasiva para ser demandada por los hechos investigados.

2.- Por lo anterior, el sentenciador rechazará en definitiva la excepción planteada por la denunciada y demandada civil de autos.-.

EN LO INFRACCIONAL:

3.- Que, a fs. 27 declara PAMELA DEL CARMEN BRAVO CHAVEZ, señalando que el 8 de Diciembre de 2017, cerca de las 15:00 horas, llegó conduciendo el vehículo patente HFXF-58 al Supermercado Líder de Av. Departamental con Américo Vespucio y lo dejó estacionado en los estacionamiento altura de la calle, cerca de la puerta principal de acceso. Ingresó con su pareja al supermercado a realizar unas compras y por altoparlante oyó que trataban de ubicar al propietario de la camioneta patente HFXF-58. Se acercaron al servicio al cliente, siendo informados que su camioneta había sido víctima de un robo, que la habían desmantelado. Desde que llegaron hasta que los llamaron habían transcurrido 30 minutos aproximadamente. Fue hacia la camioneta, percatándose que el vidrio de la puerta trasera derecha estaba quebrado, el capot abierto, desconectaron la alarma y desde el interior fueron sustraídas la radio, cámara de retroceso, parlantes, las especies señaladas en su denuncia, además de objetos personales, dos polerones y un perfume. Se llamó a Carabineros, los que estaban en el subterráneo tomando el procedimiento por un robo similar. Pidieron hablar con el gerente, el que no estaba. Los atendió el jefe de sala, quien les dijo que esto pasaba tres veces a la semana y era algo habitual. Carabineros tomó el procedimiento y del establecimiento le dijeron que efectuara la denuncia al Sernac. A la fecha no ha tenido solución a su problema.

Esta copia fiel del Original tenida a la vista
Afs Rel N°
Secretario Abogado
La Florida del 20

El día lunes volvió al supermercado a pedir las grabaciones de las cámaras de seguridad y le indicaron que no estaban en funcionamiento justo el día de los hechos.-

4.- Que, a fs. 37, declara por escrito, DANIELA GONZALEZ GARCIA, abogado, en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, señalando que no les consta que el denunciante haya estacionado el vehículo en el estacionamiento de su establecimiento el día hira señalados, ni que haya sido abierto y que le hayan sustraído especies desde su interior, por terceras personas. De ser efectivo, su representada no tiene ningún grado de responsabilidad en los hechos, las normas contenidas en la Ley N° 19.496 no son aplicables, por no existir un acto de consumo, ya que su representada no cobra un precio o tarifa por el uso del estacionamiento, sino que cumple con un requerimiento legal que los obliga a tenerlos.. No tiene ningún grado de responsabilidad, no ha cometido infracción alguna y hace presente que el Art. 3 letra d) de la Ley 19.496, señala como un deber del consumidor el evitar riesgos que puedan afectarle.-

5.- Que a fs. 44 de autos y formulando descargos GONZALO FRELIJ VASQUEZ, abogado, en representación de la denunciada y demanda, agrega que su representada no cobra precio o tarifa alguna por el uso del estacionamiento, por lo que no existe un acto de consumo. Los estacionamientos del supermercado están abiertos a toda clase de vehículos, sin que se a requisito para usarlos, la realización de una compra en el establecimiento. En cumplimiento de la normativa de urbanismo y construcción deben tener estacionamientos, pero su representada no es proveedora respecto del servicio de estacionamiento, por lo que no tiene ninguna obligación de custodia, ya que éste es facilitado en forma gratuita. No ha cometido infracción alguna, no les consta que el pretendido robo haya ocurrido y de haber tenido lugar, que éste se haya perpetrado en los estacionamientos de su representada, circunstancias que no han sido acreditadas en autos. De ser ciertos los hechos, su mandante no ha vulnerado la Ley de Protección al Consumidor, ya que cumple con su obligación de seguridad en el consumo, es una obligación de medio, no de

Esta copia fiel del Original tenido a la vista
Afs Rol N°
La Florida Secretario Abogado
del 20

resultado, el que no puede ser asegurado, porque por su propia naturaleza, estas obligaciones admiten la existencia de imponderables que escapan al control de su representada. Ellos cumplen con lo impuesto por la ley, manteniendo su recinto supervisado por una dotación de guardias de seguridad, los que prestan servicios conforme a los turnos determinados por la Directiva de Funcionamiento elaborada por la autoridad pertinente y cuenta con cámaras de vigilancia distribuidas en distintos puntos geográficos de sus instalaciones. No tienen como prevenir cada hecho malicioso, consecuencia del hecho de un tercero, ajeno a ellos. Ellos cumplen con una obligación de medios y no de resultados. La ley impone como deber, la adopción de medidas de seguridad, que ellos la cumplen, pero no evitan efectivamente los riesgos o peligros a que se pueda ver expuesto el consumidor. Asimismo, el Art. 3 letra d) de la Ley 19.496 señala que es un deber del consumidor evitar los riesgos que puedan afectarle. Si el denunciante efectivamente dejó en su vehículo las especies que dijo le habrían robado, existe negligencia de su parte al no representarse la posibilidad de ser objeto de acciones delictuales de terceros y cabe la duda si las especies eran visibles desde el exterior. Por lo anterior hubo una exposición imprudente al riesgo por parte del denunciante. Por último señala que los montos solicitados como compensación económica, son improcedentes, exagerados y no han sido acreditados por ningún medio de prueba legal, tanto en su existencia, entidad y cuantía. De acreditarse los perjuicios niega que estos provengan de acciones u omisiones dolosas o culposas de su mandante. Respecto del daño moral, el monto es improcedente y exagerado y el daño no se encuentra probado, debiéndose demostrar con antecedentes concretos la existencia de un perjuicio de dicha naturaleza. Solicita que para el caso en que se dé lugar a la demanda, se rebajen prudencialmente los montos demandados y no se condene en costas por tener motivo plausible para litigar.-

6.- Que, la parte denunciada ha controvertido el hecho de que el consumidor haya sido víctima del robo de especies desde su vehículo y que éste haya ocurrido

Esta copia fiel del Original tenido a la vista
Afs Rol N°
Secretario Abogado
La Florida del 20

en los estacionamientos de su representada.-

7.- Que, estos hechos fueron denunciados después de ocurridos, mediante parte policial N° 5294, derivando la investigación a la Fiscalía Local de La Florida, según consta del documento acompañado a fs. 66 de autos. Asimismo, a fs. 5 se encuentra acompañado el formulario de Relato de Cliente efectuado por el denunciante ante el establecimiento denunciado, en el cual consta que él tomó conocimiento de los hechos mediante un aviso efectuado por los altoparlantes del establecimiento denunciado.-

8.- Que, a fs. 61 se encuentra acompañada la boleta de compraventa correspondiente a productos adquiridos con fecha 8 de Diciembre de 2017, a las 16:46 horas, en el establecimiento denunciado, circunstancia coincidente con los hechos declarado por la parte denunciante y que a juicio del Tribunal acredita la calidad de consumidor que tiene el denunciante respecto de la denunciada.-

9.- Que, los estacionamientos existentes en el Supermercado Híper Ltda., están enmarcados y constituyen un servicio anexo e inherente al servicio prestado por el proveedor, cual es la venta de bienes y servicios efectuados en el establecimiento de su propiedad. Los estacionamientos son parte de los elementos utilizados por dicho supermercado, para facilitar la comercialización de los bienes y prestación de los servicios a los consumidores directos o indirectos. Es así, que el servicio de estacionamiento ofrecido por la denunciada a los consumidores, forma parte del mismo servicio, permitiéndoles y facilitándoles el acceso, para efectuar los actos de consumo en su interior, lo que redunda en la obtención del lucro que persigue el establecimiento comercial.-

10.- Que, siendo los estacionamientos, parte del servicio prestado por Administradora de Supermercados Híper Ltda., es un deber del mismo el adoptar todas las medidas de vigilancia, resguardo y seguridad para los consumidores en dichas instalaciones.-

11.- Que, consta de los documentos fotográficos acompañados a fs. 68 y 69,

Esta copia fiel del Original tenida a la vista
Afs Rol N°
Secretario Abogado
La Florida del 20



que al vehículo del denunciante le fueron robados diversos aparatos electrónicos que se encontraban instalados en su interior, habiendo sido arrancados de sus cables.-

12.- Que, los hechos denunciados (rotura de vidrios) generan ruidos perceptibles para cualquier persona normal, que se encuentre cerca del lugar de los mismos, y son los guardias de seguridad que se mantienen en el recinto, como medio de vigilancia y seguridad, quienes deben prevenir la ocurrencia de hechos similares en el lugar, como lo declaró el jefe de local al denunciante.-

13.- Que, el hecho de haberse producido el robo de especies desde el interior de un vehículo estacionado en dichas instalaciones, implica que la denunciada no efectuó ni adoptó las medidas de seguridad y vigilancia suficientes y eficaces, para garantizar a sus consumidores la prestación de un servicio libre de ese tipo de riesgos.-

14.- Que, en atención a lo señalado en los considerandos anteriores y apreciando los antecedentes que obran en el proceso de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el sentenciador resolverá que la parte denunciada infringió lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 19496, al actuar con negligencia en la prestación de un servicio, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la seguridad en sus dependencias, por lo que será sancionada en definitiva.-

SOBRE LA ACCION CIVIL:

15.- Que, la conducta infraccional atribuida en el considerando anterior a la demandada, ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, configuró un cuasidelito civil, por cuanto produjo daños en bienes de terceros, los que deberán ser indemnizados.-

16.- Que, a fin de acreditar los perjuicios cuyo pago demandó a título de daño directo, la parte demandante acompañó a fs.68 y 69, los documentos fotográficos que dan cuenta de la sustracción de aparatos electrónicos instalados al interior del vehículo, comprobante de débito de fs. 70, orden de trabajo de fs. 71, cotización de equipamiento de audio de fs. 72, documentos objetados por la contraria, cuyos

Esta copia fiel del Original tenido a la vista

Afs Rol N°

Secretario Abogado

La Florida del 20

méritos probatorios pondera el Tribunal de acuerdo con las reglas de la sana crítica.-

17.- Que, la parte demandante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar los perjuicios cuyo pago demandó a título de daño moral.-

Y, atendido además lo dispuesto en la Ley Nº 15231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Art. 1, 3, 23, 24 de la Ley Nº 19.496 de Protección al Consumidor; y lo dispuesto en el Art. 2314 del Código Civil,

SE DECLARA

A.- Que, se rechaza la excepción de falta de legitimación activa y pasiva planteada por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA.-

B.- Que, se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, a pagar una multa de 10 (Diez) Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley Nº 19.496.-

Despáchese orden de arresto por vía de sustitución y apremio si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal.-

C.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 10, sólo en cuanto se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, a pagar a la demandante, PAMELA BRAVO CHAVEZ, la suma de \$ 2.500.000.- (dos millones quinientos mil pesos), en la que el Tribunal regula prudencialmente los perjuicios directos sufridos por la demandante, con ocasión de la infracción cometida por la demandada, con costas.-

D.- Que, las sumas señaladas en el párrafo anterior deberán ser pagadas reajustadas en la misma proporción en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la interposición de la respectiva demanda y hasta la de su pago efectivo.-

ANOTESE Y NOTIFIQUESE.-

Esta copia fiel del Original tenida a la vista
Afs Rol N°
Secretario Abogado
La Florida del 20

ROL N° 253-H.-

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON LUIS RAMIREZ PALMA.-

Esta copia fiel del Original tenido a la vista
Afs Rol N°
La Florida del 20

Secretario Abogado
