

f. cinco quince / 2018

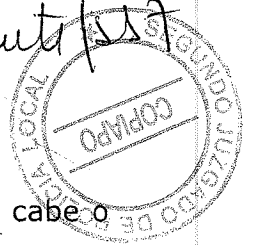


Copiapó dos de marzo de dos mil dieciocho

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 12 doña **HAN SU YIN WONG SARMIENTO**, abogada, actuando en representación de don **JUAN JOSE CARVAJAL PALACIOS**, Abogado, Cedula de identidad N° 12.170.787 -K, ambos domiciliados para estos efectos en esta ciudad calle Atacama N° 421, Oficina 34 deduce querella infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIDER S.A.**, persona jurídica de su giro, Rol Único Tributario N° 76.134.941-4, representado por don **EDUARDO HERNANDEZ PALMA**, o por don **ALEXIS CESANI** o por don **HUGO FEMENIAS**, o por quien en la actualidad represente a la querellada, todos con domicilio en esta ciudad calle Chacabuco N° 120, por haber infringido disposiciones de la ley 19.496. Señala la querellante que el día 26 de enero de 2017 su representado **JUAN JOSE CARVAJAL PALACIOS** concurrió al Supermercado Líder ubicado en esta ciudad a las 13:20 horas aproximadamente a objeto de realizar unas compras estacionando el jeep Marca Kia, Modelo Sorento, Placa Patente **CPLV 26** en las dependencias subterráneas, dejándolo en los sectores que se tienen señalizados y supuestamente resguardados por guardias de seguridad, circunstancias que constituirían hechos públicos y notorios y que fácilmente puede apreciar cualquier cliente que concurra a las dependencias de ese proveedor. Que el ingreso al salón de ventas lo efectuó a las 13:25 horas realizando la compra de bienes procediendo a pagar en la caja a las 13:42 horas según consta de la boleta emitida por el proveedor. Que al volver al estacionamiento se percató que el vehículo mantenía diversos daños en el vidrio lateral derecho trasero el que se encontraba quebrado en su totalidad, esparcidos los pedazos en el asiento trasero y en el suelo del vehículo ya que desconocidos lo habían quebrado para luego sustraer del interior especies consistentes en: **a)** Mochila Negra marca Saxoline para computador portátil; **b)** Notebook marca HP Spectro 360° Touchsmart; **c)** Un disco externo de 2 Tera Toshiba; **d)** Ipad Mac (tablet); **e)** Un Wi Fi Movistar; **f)** Un cable de carga de celular Samsung; **g)** medicamentos Cardoles D, Anfibol D y Vytorin. Que verificado el robo se contactó con Carabineros de Chile quienes llegaron al sitio del suceso y tomaron la denuncia por robo en lugar no habitado, asignándosele en la Fiscalía Local de Copiapó, el Ruc 1700104539-3; que mientras efectuaba la denuncia al personal policial no se acercó al lugar algún guardia de seguridad o personal del Supermercado a verificar lo que ocurría, el estado en que el afectado se encontraba o las condiciones en que había quedado el vehículo, que además carabineros le manifestó: "**Estamos viniendo todos los días por lo mismo a este lugar**". Que cerca de las 14:00 horas y una vez

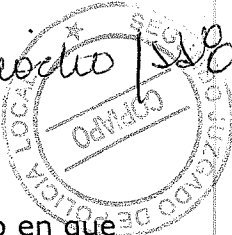
ar con el

f. auto recurrido 157

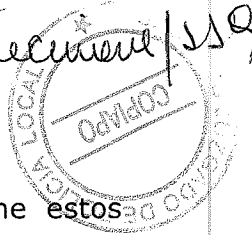


siendo irrelevante si se cobra un precio o tarifa para determinar si le cabe o no le cabe responsabilidad, que a lo expuesto debe sumarse, que es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al publico que su oferta puede ser aceptada en condiciones mas favorables que las de la competencia, lo que reditúa en una mayor clientela y por ende, mayor lucro, constituyendo el estacionamiento gratuito un incentivo para que el publico acuda a sus dependencias. Que además de las infracciones a los artículos 3 y 12 igualmente se infraccionó el artículo 23 que igualmente cita textualmente, señalando al respecto que el servicio de estacionamiento no puede ser considerado aisladamente del contrato de compraventa de bienes celebrado entre las partes ya que tratándose de un servicio que aumenta el lucro de quien lo provee, corresponde que el beneficiario responda por los perjuicios que su parte sufrió a consecuencia de su concesión. Que atendiendo la teoría de los actos de comercio, resulta evidente que la compraventa que su representado realizó con el supermercado constituye para el proveedor un acto de comercio y para el comprador un acto civil, por este motivo, la limitación de responsabilidad que pretenden hacer valer los supermercados al señalar que su personal de seguridad está solo para resguardar el patrimonio propio y no el de los clientes y sus vehículos, no tiene asidero en este caso, toda vez que esta limitación de responsabilidad establecida por el propio prestador de servicios no puede producir efecto alguno y es aquí donde el proveedor infringe nuevamente la ley, específicamente el artículo 16 letra e) el que textualmente cita. Que, el contrato de compraventa de un bien que se celebra con un supermercado, es a todas luces un contrato de compraventa consensual de adhesión toda vez que al cliente le resulta imposible discutir las clausulas de éste con el proveedor y menos aún los elementos de la esencia del contrato, ello es, precio y cosa. Por consiguiente esta limitación de responsabilidad que el proveedor pretende imponer respecto de los servicios anexos que presta y que son accesorios al giro principal, nacen necesariamente de la celebración del contrato principal de compraventa por lo tanto este desconocimiento de responsabilidad en el deficiente servicio de seguridad prestado no es aplicable al caso concreto. Que ante la ausencia de respuesta de Líder, se puede palpar la nula voluntad del proveedor de reparar el mal causado desligándose de la responsabilidad que la ley 19.496 le impone y de paso, causando a su parte gran pérdida de tiempo y malos ratos en las diversas instancias a las cuales ha debido recurrir para perseguir la responsabilidad del proveedor. Solicita por lo tanto, se acoja la querella condenándose al querellado a las multas máximas que pudieran corresponderle por los hechos en que la acción infraccional se sustenta. Por el primer otrosí

f- auto suscripto 1528



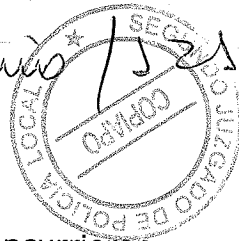
del libelo y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal, señala que la acción no tiene por objeto perseguir la responsabilidad penal del proveedor, ya que a éste no le cabe ninguna, no siendo el Juzgado de Policía Local la sede para perseguirla, sino lo que se pretende perseguir es la responsabilidad civil contractual que le cabe por infracción a las disposiciones de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, específicamente por no respetar los artículos 3, 12, 16 y 23 amparándose en los artículos 50, 50 letra c) y 1º y 7 de la ley 18.287, luego analiza latamente los elementos de responsabilidad extracontractual. señala que en la infracción a esta normativa se pueden apreciar la configuración de todos y cada uno de los elementos de la responsabilidad contractual partiendo de la existencia de la culpa leve del proveedor, por cuanto existe un distanciamiento entre la conducta del deudor y aquella in abstracto que debió haber ejecutado según parámetros objetivos. Que esto se explica porque en la página web del proveedor se ofrece garantías de seguridad (elemento objetivo) que en la práctica no existen. Lo que se exige del proveedor es que cuente con elementos de seguridad mínimos para prevenir o disuadir conductas antijurídicas, medios que en la práctica son ofertados y en la realidad no existen. Que el deudor que no actúa conforme a la conducta exigible que emana de la obligación contractual comete culpa. Que en este caso el proveedor no actuó conforme a lo comprometido en la página web a proveer, esto es, seguridad para sus consumidores y como bien se sabe de acuerdo a las reglas del derecho civil. La culpa leve contractual se presume en caso de incumplimiento del contrato. Que a razón de ello existe relación de causalidad entre los daños producidos y la culpa o negligencia del proveedor por cuanto las medidas para por lo menos prevenir la ocurrencia del daño, o identificar al autor del hecho punible, son inexistentes. Que esta inexistencia de medidas de seguridad incrementan el riesgo de que se produzcan daños en los vehículos, ya que esto transforma el estacionamiento del proveedor en un lugar apropiado para que los delincuentes puedan cometer ilícitos contra la propiedad. Que los perjuicios que sufrió son directamente imputables a la demandada por cuanto es ella quien a sabiendas y con el exclusivo ánimo de beneficiarse económicamente ha creado una supuesta ventaja a sus clientes al facilitarle estacionamientos, que sin embargo presenta para los clientes una situación de peligro porque no se informa que los estacionamientos no cuentan con cámaras de seguridad, más aun existe una falsa apariencia de seguridad pues el consumidor estaciona el vehículo en el estacionamiento y ve la presencia de guardias vigilando, y descansa en esta apariencia de seguridad que presenta el proveedor en sus



dependencias, lo que desconoce es que la orden directa que tiene estos guardias es resguardar exclusivamente el patrimonio del proveedor y despreocuparse absolutamente de la propiedad de los consumidores. Señala el valor de los productos sustraídas en la suma total de \$1.667.890 por concepto de daño emergente, el cual desglosa de la siguiente manera: **a)** Mochila Saxoline para computador \$30.000; **b)** Notebook Marca HP Spectre 360° Touchsmart \$849.000; **c)** Disco Externo Tera Toshiba \$43.000; **d)** Ipad Mac (Tablet) \$579.000; **e)** WiFi Movistar \$35.000; **f)** cable de carga celular Samsung \$ 5.000; **g)** Medicamentos Cardioplus D, Anfibil D, y Vytorin \$90.000; Vidrio Lateral Izquierdo \$45.000, posteriormente por concepto de **daño moral**, derivado de la forma en que fue tratado su representado por el proveedor sin acoger su reclamo, haciéndolo perder tiempo, provocándole el hecho como mayor afectación la pérdida del archivo que mantenía en la computador de la Memoria para acceder al grado de Magister en Derecho de la Universidad Católica del Norte, instancia que debía defender en marzo de 2017, defensa que no pudo realizar específicamente por la pérdida del archivo el que contenía el trabajo de dos años, demanda el pago de \$20.000.000. Por el segundo Otrosí, acompaña, documentos consistentes en: **a)** Mandato Judicial; **b)** Boleta de ventas y servicios de fecha 26 de enero de 2017; **c)** Constancia de la Universidad Católica del Norte de fecha 28 de febrero de 2017 de la facultad de derecho respecto de la matricula y defensa de tesis del demandante en el Magister de Derecho; **d)** Parte denuncia N° 482 de la Segunda Comisaria de Carabineros de fecha 26 de enero de 2017; **e)** Formulario relato de cliente de igual fecha; **f)** boleta de reparación del vidrio lateral izquierdo de fecha 26 de enero de 2017 y, **g)** fotografía del Notebook propiedad de su representado, los que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 11. **2)** A fojas 25 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 12 acogándose las acciones deducidas a tramitación, teniéndose por acompañados los documentos detallados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. **3)** A fojas 30 la abogado y apoderada **WONG SARMIENTO** delega el poder que conduce en don **ABRAHAM ROJAS OLIVARES** de su mismo domicilio, sin perjuicio de reasumir el poder en cualquier estado de la causa o actuar conjuntamente. **4)** A fojas 43 atestado receptorial dando cuenta de la notificación por cedula efectuada al representante legal de la demandada don **ALEXIS CESANI**. **5)** A fojas 40 el abogado **GONZALO PHILLIPS DEL POZO** efectúa una presentación, en lo principal acredita su personería para actuar por la querellada y demandada mediante mandato judicial de fecha 07 de febrero de 2017 extendido ante el notario de la Trigésima Tercera Notaria de Santiago

servida por don Iván Torrealba Acevedo, documento que acompaña en el acto asume el patrocinio y poder y en el segundo otrosí delega el poder que conduce en la habilitada de derecho doña **MACKARENA BAEZ CORTES. 6)** A fojas 59 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia de ambas partes representadas por sus respectivos mandatarios. La parte querellante y demandante ratifica las acciones contenidas en el libelo de fojas 11 y pide se dé lugar a ellas con costas. La querellada y demandada presenta minuta que se tiene como parte integrante de la audiencia, en lo principal deduce excepción de incompetencia confiriendo el tribunal Traslado, suspendiendo en razón de ello la audiencia a objeto que la contraparte lo evacue, quedando de resolverse el segundo otrosí en su oportunidad, fijándose nueva fecha para la continuación de la audiencia, quedando expresamente notificadas las partes en el acto. **7)** A fojas 62 y a fojas 63 resolución mediante la cual se rechaza la excepción deducida por la querellada y demandada. **8)** De fojas 73 a fojas 75 se lleva a efecto la continuación de la audiencia con la asistencia de los apoderados de ambas partes, resolviendo el tribunal lo pendiente de la presentación de fojas 51, al primer otrosí tiene por contestada la querella y al segundo otrosí tiene por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte querellante y demandante ratifica los documentos agregados de fojas 1 a fojas 11 y que se han individualizado anteriormente y acompaña en la audiencia documentos consistentes en: set de 7 fotografías que muestran los daños en el vehículo placa patente **CPLV 26**, observándose de dichas fotos los daños que se le ocasionaron en el vidrio de la puerta trasera derecha y nítidamente que éste se encontraba estacionado en los estacionamientos de la demandada, teniéndose por acompañados con citación. La parte querellada y demandada no rinde prueba documental. La parte querellante y demandante rinde la testimonial de doña **ROSA CORTES VASQUEZ** quien declara a fojas 74 y expone, que le consta que el Sr. Carvajal Palacios sufrió un robo en su vehículo mientras lo mantenía estacionado en el interior del supermercado Líder ubicado en calle Chacabuco, que el hecho ocurrió en enero de 2017 pero no recuerda la fecha exacta, que se enteró el mismo día por lo que le comentó el afectado ya que ellos trabajan juntos y él le traía ese día una documentación la que también le fue sustraída porque se encontraba dentro de una mochila que mantenía en el asiento trasero. Señala saber y constarle que dentro de la mochila él afectado siempre mantiene su Notebook, Un Ipad Mac o tablet, sus medicamentos, los cargadores del celular, del tablet y del notebook, un Wi Fi es decir un internet móvil, que lo sabe y le consta porque ella trabaja para él y siempre veía las cosas que portaba en la mochila, que sabe que al percatarse

1- cinto neutro 1/521



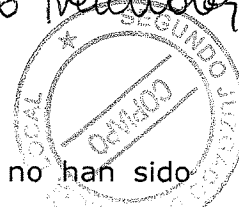
del robo se contactó inmediatamente con carabineros los que concurrieron al lugar y verificaron lo expuesto, esto es, el daño ocasionado en el vehículo y la sustracción de especies desde su interior. Luego señala que sabe y le consta que mantenía guardada en el computador la tesis de un Magister en Derecho de la Universidad Católica del Norte y que la tenía respaldada en un disco duro extraíble o externo el que le fue también robado porque lo tenía junto con las otras especies detalladas al interior de la mochila. Señala desconocer el valor de cada una de las especies pero que sumando el valor de cada una no puede ser inferior a los dos millones o dos millones y medio de pesos. La parte querellada no rinde prueba testimonial. **9)** A fojas 83 la Secretaria del Tribunal certifica y detalla la existencia de diligencias pendientes en la causa. **10)** De fojas 86 a fojas 102 la apoderada de la querellada y demandada efectúa una presentación mediante la cual hace presente ciertas observaciones respecto a la prueba rendida acompañando una serie de fotografías, la mayoría poco legibles, con el objeto de ejemplificar las medidas adoptadas por su representada para cumplir adecuadamente los protocolos de seguridad. **11)** A fojas 107 la Sra. Secretaria del tribunal certifica la inexistencia de diligencias pendientes en la causa. **12)** A fojas 111 el tribunal ordena agregar a la causa certificado de anotaciones vigentes del vehículo placa patente **CPLV 26** lo que se cumpla a fojas 112. **13)** A fojas 114 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 12 rola querella infraccional presentada por la abogada **HAN SU YIN WING SARMIENTO** en representación de don **JUAN JOSE CARVAJAL PALACIOS** en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER S.A.** representada legalmente por don **ALEXIS CESANI**, ambos individualizados, por haber incurrido la querellada en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra d) y e) 12 y 23 de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

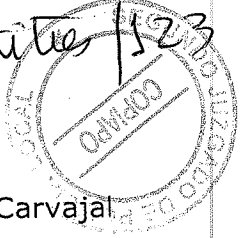
SEGUNDO: Que, al efectuar la apoderada de la querellada los descargos en el primer otrosí de la minuta agregada a fojas 51 como cuestión previa rechaza, objeta y desconoce todos y cada uno de los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos por la querellante a excepción de aquellos que pasa a



analizar. Sostiene, luego de señalar que los hechos descritos no han sido suficientemente acreditados, que los estacionamientos del establecimiento son de libre acceso, por cuyo uso no se cobra precio o tarifa careciendo su representación de la calidad de proveedor conforme a las normas de la ley 19.496. Señala que de acuerdo al artículo 3 letra d) es un deber básico del consumidor evitar los riesgos que puedan afectarle por lo que el cliente debió minimizarlos dejando las pertenencias en los lockers dispuestos para tal efecto al interior del establecimiento a un lado de la sala de venta.

TERCERO: Que, la parte querellante para acreditar su pretensión rindió prueba documental consistente en: **a)** A fojas 3, boleta de ventas y servicios de la empresa querellada que da cuenta del acto de consumo efectuado por don Juan José Carvajal Palacios el día 26 de enero de 2017 a las 13:40 horas; **b)** A fojas 4 "Constancia" emitida por la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica del Norte, mediante la cual se certifica por el Director del Programa de Magister en Derecho perteneciente a esa Facultad, que don **Juan José Carvajal Palacios** era alumno regular del Programa de Magister en Derecho con mención en Derecho de los Recursos Naturales y que a la fecha de emisión del certificado 28 de febrero de 2017 se encontraba preparando su trabajo de graduación el cual debía defender en marzo de ese año. **c)** De fojas 5 a fojas 7 parte N° 482 de la Segunda Comisaría de Carabineros de Copiapó de fecha 26 de enero de 2017, dando cuenta que ese mismo día a las 13:50 horas don Juan José Carvajal Palacios, se presentó ante personal policial en los estacionamientos del Supermercado Líder ubicado en calle Chacabuco señalando haber estacionado en esas dependencias su vehículo placa patente **CPLV 26** para ingresar a efectuar unas compras al local comercial, y que al volver a las 13:45 horas se percató que desconocidos habían quebrado el vidrio trasero puerta derecha, accediendo de esta manera al interior del vehículo, sustrayendo una mochila Saxoline, la que en su interior portaba entre otras especies, un Notebook Marca HP Modelo Tuche, Un Wifi de la Compañía Movistar; un disco externo de mil gigas, una carpeta con escrituras, medicamentos varios. **d)** A fojas 9 copia de "Formulario Relato del Cliente" dando cuenta el Sr. Carvajal Palacios que ese día 26 de enero de 2017 concurrió al establecimiento a efectuar compras estacionando su vehículo en los estacionamientos destinados a los clientes desde donde previo quebrar el vidrio de la puerta trasera derecha desconocidos sustrajeron desde el interior una mochila color negro que contenía entre otras cosas un notebook, un disco externo, un WiFi, una Tablet; **e)** A fojas 10 factura electrónica correspondiente a la compra del vidrio que fuera quebrado por los antisociales cuyo valor ascendió a la suma de \$45.000 IVA incluido; **f)** A

f. cinco mil trescientos / 523

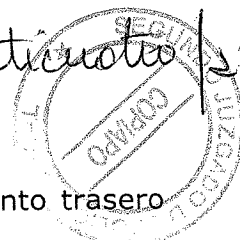


fojas 11, fotografía en la cual se observa al afectado Juan José Carvajal Palacios haciendo uso de un Computador HP. **g)** Posteriormente de fojas 66 a fojas 72 set de fotos en las cuales se observa el vehículo placa patente **CPLV 26** estacionado en los estacionamientos del Supermercado Líder y el vidrio lateral puerta trasera derecha quebrado, así como vidrio esparcidos sobre el asiento trasero y piso del móvil. **h)** A fojas 74 rindió la testimonial de doña **ROSA CORTES VASQUEZ**, Cedula de Identidad N° 10.232.795-0, asesora de propiedad minera, quien señala trabajar con el afectado y saber por los dichos de este ultimo que en un día de enero de 2017 el que no recuerda con precisión concurrió a efectuar unas compras al Supermercado Líder dejando su vehículo estacionado en los estacionamientos subterráneos de dicho centro comercial, que al volver se percató que terceros habían quebrado un vidrio lateral del vehículo ingresando a éste, sustrayendo desde el interior una mochila en la cual portaba su notebook, un Wifi, una carpeta con documentos que ella le había entregado, una Ipad, cargadores del celular, del Ipad y del Notebook y medicamentos. Que le consta que todas las especies detalladas las portaba en la mochila porque trabajan juntos y esas son las cosas que permanentemente porta en la mochila mencionada. Que sabe que el afectado se comunicó con carabineros quienes llegaron al sitio del suceso, verificando lo expuesto, esto es, el daño ocasionado al vehículo y la sustracción de especies, que igualmente sabe y le consta que el afectado mantenía en el computador un trabajo consistente en una memoria para optar a un Magister en Derecho de la Universidad Católica del Norte, la cual tenía respaldada en un disco duro extraíble o externo el que igualmente se encontraba al interior de la mochila siendo por ende sustraída junto con todas las otras especies detalladas. Señala desconocer el monto exacto de cada una de las especies robados pero que el total varía entre dos millones a dos millones y medio de pesos.

CUARTO: Que, la querellada no rindió prueba documental ni testimonial.

QUINTO: Que, se encuentra acreditado con la boleta de ventas y servicios agregada a fojas 1 emitida por la denunciada a don **JUAN JOSE CARVAJAL PALACIOS** que el día 26 de enero de 2017 éste concurrió al establecimiento a efectuar unas compras. Posteriormente con el parte policial N° 482 de la misma fecha y con el "Formulario Relato Cliente" agregado a fojas 9 y con las fotografías agregadas de fojas 66 a fojas 72, consta que ese mismo día el Sr. **CARVAJAL PALACIOS** dejó estacionado su vehículo placa patente **CPLV 26** en los estacionamientos del supermercado, siendo víctima de un ilícito penal, donde antisociales rompieron el vidrio de la puerta trasera derecha

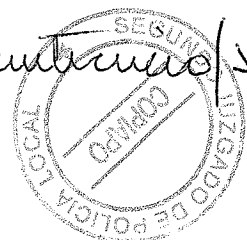
Pr. cuanto reutilizado 1224



sustrayendo una mochila que el propietario mantenía en el asiento trasero dentro de la cual se encontraban diversas especies tales como, un computador HP Spectre 360° Touchsmart, un disco externo, un Ipad, un Wi fi, un cable para cargar celular, medicamentos denominados Cardioplus D, Anfíbol D y Vytorin, constando igualmente de la "Constancia" agregada a fojas 4 extendida por el Director del Programa de Magister en Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica del Norte, que don Juan José Carvajal Palacios es alumno regular de ese programa y que al 28 de febrero de 2017, fecha de la emisión de la constancia, se encontraba preparando su trabajo de graduación el que defendería en marzo de ese mismo año, todo lo cual se ve corroborado por la declaración brindada por la testigo Rosa Cortes Vásquez a fojas 74 al señalar: que por trabajar con el Sr. Carvajal Palacios sabía y le constaba que ese día él mantenía en el asiento trasero de su vehículo una mochila que contenía todas las especies que se han señalado precedentemente, que además la tesis del Magister en Derecho la tenía guardada en el computador y respaldada en un disco duro extraíble que al igual que las restantes especies mantenía en el interior de la mochila sustraída junto a una carpeta con documentos legales que debía entregarle a ella ese mismo día.

SEXTO: Que, en cuanto a los descargos efectuados por la parte querellada y a los que se ha hecho referencia en el considerando segundo de esta sentencia, cabe destacar que reiterada jurisprudencia ha establecido que el servicio gratuito que prestan los supermercados forman parte de su giro comercial porque incentivan al consumidor a concurrir a dichos establecimientos obteniendo de esta manera mayor clientela y por ende un mayor beneficio económico. La Corte Suprema de Justicia en autos Rol 5.225 / 2005 refiriéndose a la materia señaló: *"La construcción y disposición de los estacionamientos está dirigida a la venta de los productos que comercializa materialmente el supermercado y forman parte de la misma infraestructura que aquel dispone para el uso de los clientes. El supermercado no comercializa los carros, tampoco las góndolas en que se instalan las mercaderías, ni las máquinas de botellas vacías pero dado que están destinadas al giro del negocio, al supermercado le corresponde velar por su correcto funcionamiento y seguridad en tanto estén destinadas y dirigidas a la comodidad del Cliente. Lo mismo vale para los estacionamientos"*. Asimismo la jurisprudencia mayoritaria sostiene que el proveedor no pierde su calidad de tal por el hecho que el estacionamiento sea gratuito y de libre acceso al público, puesto que esas dependencias forman parte de su giro comercial y de no existir se reduciría en forma ostensible el interés de los clientes de

fo. auto ventanilla 325



concurrir a esos establecimientos.

SEPTIMO: Que, la existencia de lockers al interior del supermercado no permite a este tribunal dar por cumplida la obligación de proporcionar al cliente un consumo seguro, toda vez que la lógica indica que la cantidad de lockers no es suficiente para el resguardo de los efectos personales de todos los clientes que ingresan al establecimiento, máxime cuando las dimensiones de éstos son pequeñas como se observa en la foto agregada a fojas 94.

OCTAVO: Que, las deficiencias en los sistemas de seguridad del estacionamiento ubicado en el supermercado se encuentra suficientemente acreditada con los antecedentes acompañados a la causa y con el gran número de denuncias que por hechos iguales a los que se ventilan en estos autos ingresan anualmente a este tribunal en contra de la misma querellada.

NOVENO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica, tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye que la denunciada infringió el artículo 3 letras d) y e) 12 y 23 todos de la ley 19.496 al no implementar diligentemente las medidas de seguridad tendientes a evitar los riesgos que puedan afectar a los consumidores, lo que en definitiva ocasionó que el Sr. **CARVAJAL PALACIOS** fuera víctima de un robo en los estacionamientos del supermercado.

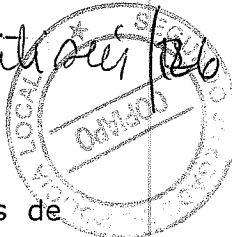
DECIMO: Que, la acción infraccional contemplada en la ley 19.496 es de orden público e irrenunciable e incluso puede ser perseguida de oficio por el tribunal, lo que revela la clara intención del legislador de impedir los abusos y engaños de las empresas en perjuicio de los consumidores, transformándose así en una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consubstancial en una economía con las características de la que actualmente nos rige, de ahí la importancia de sancionar conductas como la denunciada.

DECIMO PRIMERO: Que, el resto de la prueba rendida en nada logra desvirtuar la conclusión a la cual se arribó.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA

DECIMO SEGUNDO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 12 doña **HAN SU YIN WONG SARMIENTO** actuando en representación de don **JUAN**

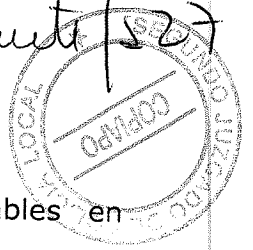
fruto prueba 186



JOSE CARVAJAL PALACIOS y fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER S.A.** representada por don **ALEXIS CESANI** a quienes vuelve a individualizar solicitando se condene a la demandada a pagar a su representado la suma de **\$1.677.890** a título de **daño emergente** correspondiente al valor de todas las especies que le fueron sustraídas desde el interior del vehículo las que individualiza más la reparación del vidrio de la puerta lateral trasera derecha que él o los delincuentes rompieron a objeto de ingresar al móvil. Por concepto de **daño moral** demanda la suma de **\$20.000.000**, señalando que el daño estaría constituido por la forma en que fue tratado su representado por parte del proveedor, haciéndole perder tiempo e incurriendo en ausentismo laboral, pero que sin lugar a dudas la mayor afectación que le produjo este evento fue la pérdida del notebook con el archivo de la Memoria para acceder al grado de Magister en Derecho de la Universidad Católica del Norte, instancia que debía defender en marzo de 2017, defensa que no ha podido realizar en especial por la pérdida de ese archivo el que contenía el trabajo de dos años. Que el cálculo del daño moral se ejecutó de acuerdo a la hora hombre utilizada para desarrollar el trabajo, es decir, tiempo, dedicación esfuerzo y estudio y la posterior decepción de haber perdido todo lo avanzado y tener que volver a rehacer desde cero el trabajo intelectual, además de no lograr obtener el grado de magister de manera pronta, situación que el momento de la interposición de la demanda lo perjudicó en la obtención de trabajos y postulaciones, sumas que pide se le paguen con reajustes e intereses y costas de la causa.

DECIMO TERCERO: Que, la demandada al contestar la acción indemnizatoria por el segundo otrosí de la minuta agregada de fojas 51 a fojas 58 solicitó su rechazo. En cuanto al daño emergente sostiene que la demandante deberá acreditar el monto de las especies supuestamente sustraídas sin que exista relación de causalidad entre la supuesta infracción y el perjuicio demandado. Que la demandante se refiere a valores que a su parte no le consta desde el momento que no están acreditados y que diferirían de la realidad que a la fecha tendrían los objetos supuestamente sustraídos, pues la contraria olvida que los bienes adquiridos se deterioran con el tiempo perdiendo su valor, pretendiendo que en caso favorable, la demandada asuma el costo de bienes acorde al valor original, intentando con ello un enriquecimiento sin causa. En lo referente al daño moral, argumenta que no existe una relación de causalidad entre la indemnización alegada y la supuesta infracción denunciada, ni tampoco

f. cinco veintisiete / 527



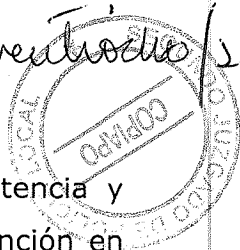
se ha señalado una especial aflicción que suponga perjuicios avaluables en dicho monto, sobre todo si se considera la inexistencia de infracción a la ley 19.496, mas aun considerando que el daño moral a juicio de algunos tratadistas como Fueyo Laneri debe probarse al igual que cualquier daño sin que exista en nuestra legislación la exención de prueba en lo referente al daño señalado.

DECIMO CUARTO: Que, encontrándose acreditada la infracción como se señaló en los considerandos anteriores al resolverse el asunto infraccional, y teniendo en consideración que el artículo 3 letra d) de la ley 19.496 establece como un derecho básico del consumidor, la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los perjuicios materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, en tanto que el inciso 2º del artículo 50 del mismo cuerpo legal establece que el incumplimiento de las normas contenidas en esa ley dará lugar a las acciones destinadas a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, procede que la acción indemnizatoria sea acogida.

DECIMO QUINTO: Que, con los documentos acompañados a la causa en especial la foto de fojas 11 y las fotos agregadas de fojas 66 a fojas 72, la demandante solo logró acreditar que su representado utiliza un computador LG así como los daños ocasionados al vidrio de la puerta lateral derecha trasera del vehículo placa patente CPLV 26 mientras éste se encontraba estacionado en los estacionamientos del establecimiento demandado y el valor pagado por su reposición, pero no acreditó que el resto de las especies presuntamente sustraídas y cuya indemnización demanda se hayan encontrado al interior del vehículo al ocurrir el ilícito, siendo insuficiente para acreditar tal hecho sus solos dichos o la declaración de la testigo de oídas prestada a fojas 74, razón por la cual solo corresponderá acoger el daño directo demandado en lo que se refiere al valor del vidrio, cuestión acreditada con la factura agregada a fojas 10.

DECIMO SEXTO: Que, la prueba del daño moral resulta dificultosa, pues emociones como la pena, angustia, congoja, frustración, se presentan en el fuero interno de la víctima, por lo mismo no es posible que sea objeto de una prueba directa. Sin embargo, basta con ponerse un instante en el lugar del demandante para percatarse que los daños en el vehículo ocasionados por delincuentes, tendiente a efectuar un robo de especies que no cabe dudas ocurrió pero no pudo ser sancionado por falta de pruebas como se señaló en

fr. cinto mendoza / 28



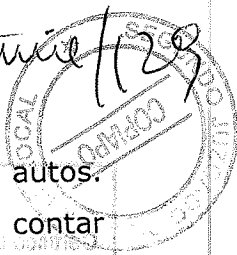
el considerando anterior, debe haberle ocasionado al actor impotencia y aflicción máxime al perder la tesis del Magister en Derecho con mención en Derecho de Recursos Naturales, que había preparado tras dos años de trabajo y arduos estudios que como es sabido requiere un Magister, impidiéndole tal circunstancia la defensa oportuna de la tesis que estaba programada para marzo del año 2017 como se acreditó con el documento agregado a fojas 4 y por ende, la imposibilidad de obtener el grado académico de Magister en la oportunidad programada, razón por la cual se acogerá la petición y se regulará la indemnización por tal concepto en la forma que se señalará en lo resolutivo, debiendo tenerse presente para su regulación, que el daño moral no es de naturaleza económica y no implica un deterioro en el patrimonio de una persona, sino que es de naturaleza eminentemente subjetiva, representada por molestias a las afectaciones legítimas o menoscabo íntimo del actor y por lo tanto no puede constituir un enriquecimiento ilícito.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo establece el artículo 14 de la ley 18.287, lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e), 23, 24, 50 todos de la ley 19.496 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil

SE RESUELVE:

1º Que se **ACOGA** la querella infraccional presentada por doña, **HAN SU YIN WONG SARMIENTO** en representación de don **JUAN JOSE CARVAJAL PALACIOS** en lo principal de la presentación de fojas 12 en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER S.A.** representada por don **ALEXIS CESANI**, condenándose a la querellada al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido el día **26 de enero de 2017** en las infracciones a que se refieren los artículos 3 letra d) y e) 12 y 23 de la ley 19.496. esto es, por haber conculcado el derecho básico de todo consumidor a la seguridad en el consumo de bienes y servicios; por incumplir la obligación de todo proveedor de respetar los términos, condiciones, y modalidades conforme a las cuales presta el servicio complementario de estacionamiento que proporciona a sus clientes, causando menoscabo al querellante, desde el momento que al carecer el estacionamiento de vigilancia adecuada, ya sea mediante guardias de seguridad o visual a través de cámaras de seguridad manipuladas por personal idóneo, actuó negligentemente en la prestación del servicio de estacionamiento proporcionado, facilitando el daño en el vehículo propiedad

Auto notorio 1/23



del afectado y el robo de especies cuya cuantía no logró acreditarse en autos. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá el representante legal de la querellada don HUGO FEMENIAS o quien lo subrogue o reemplace en sus funciones, por vía de sustitución o apremio, **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

3° Que, se **ACOGE** la demanda civil deducida por doña **HAN SU YIN WONG SARMIENTO** en representación de don **JUAN JOSE CARVAJAL PALACIOS** en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER S.A.** representada por don **ALEXIS CESANI** condenándose a la demandada al pago de **cuarenta y cinco mil pesos** (\$45.000) por concepto del **daño emergente** acreditado y al **pago seis millones de pesos** (\$6.000.000) por el daño moral que la situación le provocó.

4° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 las sumas ordenadas pagar deberán reajustarse de conformidad a la variación que experimente el Índice Precios al Consumidor desde la fecha de notificación de la demanda hasta su pago efectivo e intereses corrientes desde la fecha en que el deudor se encuentre en mora.

5° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE

Rol N° 3604/ 2017

Sentencia dictada por doña **Mónica Calcutta Stormenzan**, Juez Titular del Segundo Policia Local de Copiapo. Autoriza doña **Ximena Olivares Araya**, Secretaria (S).