

Rol N° 26.388 - 1 - 2016

Vitacura, a catorce de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS,

- Que, a foja 14 y siguientes, **EDUARDO ECCLEFIELD BARBERA**, abogado, domiciliado en Sótero del Río N°476, Of. 42, Santiago, deduce querella infraccional por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT 76.134.941-4, representada por el Administrador / Jefe de Local de la Sucursal Buenaventura, don Óscar Navarrete, Gerente de Ventas, ambos domiciliados en Buenaventura N°1770, comuna de Vitacura, Santiago; solicita se sancione al infractor por su responsabilidad al actuar con negligencia en la entrega del servicio, faltando al deber de cuidado y seguridad, siendo responsable de los daños a su vehículo y al robo de especies, infringiendo los artículos 3 letra d), 12,16 y 23 de la Ley del Consumidor, ya que la entrega del servicio del estacionamiento, aunque sea gratuito conlleva necesariamente la obligación de otorgar seguridad a los consumidores, por lo que solicita se le condene al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la ley 19.496, y se le condene al pago de una indemnización por concepto de daño emergente y daño moral ascendente a la suma de \$1.750.000, más interés, reajustes y costas.

Acción notificada a fojas 20.

- Que, a fojas 27 y siguientes, rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor, haciéndose parte de la causa;

- Que, a fojas 39 y siguientes, **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ**, abogada, en representación de la denunciada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, presta declaración indagatoria por escrito, en los siguientes términos: **1)** que, respecto de los hechos denunciados, no consta que la denunciante haya estacionado el vehículo en el estacionamiento de su establecimiento el día y hora señalados; **2)** que, de ser efectivo que la denunciante haya estacionado

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

el vehículo, tampoco les consta que haya sido abierto y que hayan sustraído desde ahí bienes de su dominio por terceras personas; **3)** que, de haberse producido los hechos descritos por la denunciante, no son aplicables las normas contenidas en la Ley 19.496, en razón de no existir un acto de consumo, toda vez que su representada no cobra ningún precio o tarifa por el uso del estacionamiento, sino que más bien, cumple con un requerimiento legal que los obliga a tenerlos; **4)** que, niega que su representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos descritos por el denunciante, ni que haya cometido alguna infracción o falta, haciendo presente que, el artículo 3º letra d) de la Ley 19.496 señala como deber de los consumidores el evitar riesgos que puedan afectarles; y **5)** Que, el supermercado Líder de Buenaventura no ha tenido más de dos condenas por estos hechos en el transcurso del año;

Que, a fojas 49 y siguientes rola, con fecha 27 de septiembre de 2016, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de **EDUARDO ECCLEFIELD BARBERA**, asistido por su abogado JUAN CORNEJO DE LA FUENTE, y de la parte querellada y demandada de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, asistida por su abogada MARÍA JOSÉ CEA CATALÁN, y de la parte del SERNAC, asistido por el habilitado en derecho KIRBY NAVARRO GODOY; que la querellante y demandante ratifica íntegramente querella infraccional y demanda civil deducidas a fojas 14 y siguientes de autos, y la parte de querellada y demandada contesta por escrito las acciones deducidas, bajo los siguientes términos: que, la querellada no ha cometido infracción alguna a la ley de protección al consumidor, y consecuentemente las pretensiones del denunciante y demandante no se ajustan a derecho, debiendo ser rechazadas; que, a esta parte no le consta que el robo de las especies desde el vehículo haya ocurrido, y de haber tenido lugar, que éste se haya perpetrado en los estacionamientos del supermercado de la querellada; que la querellante no ha acreditado en autos dichas circunstancias; que, junto con ello, a la querellada no le

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

consta que la parte denunciante haya tenido efectivamente la calidad de consumidor y que por tanto se encuentre amparado por la ley de protección al consumidor, por cuanto es necesario que concurren copulativamente los siguientes requisitos: a) existencia relación proveedor-consumidor; b) celebración de actos jurídicos de carácter oneroso por los cuales se cobra y paga un precio; y c) debe tratarse de un acto mixto; que, la querellada cumple con su obligación de seguridad y proporciona guardias y cámaras de vigilancia, elementos disuasivos; que la querellada no tiene como prevenir cada hecho malicioso que pueda tener lugar sobre todo si ello es consecuencia del hecho de un tercero, respecto del cual la querellada no tiene injerencia; que, a ello se suma que existió negligencia de la denunciante e imprudencia, quien contribuyó con su actuar a la comisión del delito, ya que se desprende de su propia declaración que dejó una serie de especies de valor al interior del vehículo, como un computador Samsung y un disco duro externo, a la vista de cualquier malhechor; que, en subsidio la querellada alega inexistencia o excesiva estimación del daño; sostiene que la demandante no ha acreditado por medio de prueba alguna los monto solicitados, los que la demandada objeta por no constarle ni su procedencia ni su cuantía; que, para el caso improbable que se diere lugar a la demanda, dicha parte solicita la rebaja prudencial por concepto de indemnización de perjuicios de acuerdo a derecho, solicitando además que no sea condenada en costas, atendido a que ha tenido motivo plausible para litigar y no resultará totalmente vencida en juicio; que la parte del SERNAC solicita se condene infraccionalmente a la querellada y demandada de autos, en atención a que los hechos materia de autos se encuentran acreditados y que la misma vulneró los derechos del consumidor; que la querellante y demandante rinde prueba documental, según consta en autos; que, la parte querellante y demandante solicita se oficie al SERNAC a fin de que informe lo solicitado en escrito de fojas 14 y siguientes de autos;


COPIA FIEL DEL ORIGINAL

- Que, a fojas 54 y 55, la querellada y demandada de autos, observa y objeta documentos aportados por la contraparte en el comparendo de estilo;

- Que, a fojas 57 y siguientes, la querellante y demandante de autos, solicita el rechazo de la objeción de documentos planteada, y solicita también medida para mejor resolver;

- Que, a fojas 66, la querellante y demandante de autos, se desiste de la solicitud de respuesta al oficio realizada al SERNAC;

- Que, a foja 68, con fecha 24 de mayo de 2.017, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

1.- Que, a fojas 54 y 55, la parte querellada y demandada, objeta los siguientes documentos: 1.- objeta todos los documentos acompañados por la contraria, por ser instrumentos privados, que emanan de un tercero ajeno al juicio, que no se encuentran reconocidos por éste, por lo que debe restarse mérito probatorio; 2.- que, respecto a las fotografías simples, no autorizadas ante notario, no consta su autenticidad, integridad y veracidad; que, de conformidad al artículo 1703 del Código Civil, las fotografías no tienen fecha cierta si no hasta la fecha en que se acompañaron en juicio; 3.- que, respecto de la copia constancia del siniestro, la denuncia ante Sernac, copia parte denuncia y copia denuncia siniestro, se trata de copias simples de instrumentos emanados de un tercero ajeno al juicio, por lo que no se les puede atribuir valor probatorio; 4.- que, respecto de la boleta electrónica N°350095470, guía de despacho N°35508825, Estado de Cuenta internacional y copia de boleta N°1056141-207-6381011, se tratan de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

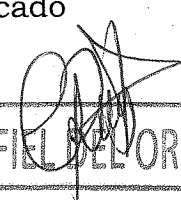
documentos privados, que emanan de terceros ajenos al juicio, por lo que no consta la integridad, veracidad ni autenticidad de los mismos;

2.- Que, este sentenciador, apreciando los antecedentes de conformidad con las reglas de la sana crítica, procederá en la parte resolutive del presente fallo, a rechazar la objeción documentaria planteada, según considerando precedente, por cuanto, apreciados estos, resultan ser pertinentes con los hechos investigados en autos, y revisten además características de integridad y autenticidad;

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

3.- Que, las partes controvierten la ocurrencia de los hechos denunciados por la querellante en autos;

4.- Que, la parte querellante, para acreditar y fundamentar sus dichos acompañó los siguientes documentos: **1.-** Boleta electrónica N° 000729838356, emitida por la caja N° 0046 por el proveedor, de fecha 15 de Enero de 2.016, rolante a fojas 2; **2.-** Copia de constancia del siniestro a fojas 124 vuelta del libro de reclamos de la querellada y demandada, de fecha 15 de Enero del presente año, rolante a fojas 1; **3.-** Set de tres fotografías simples de los daños sufridos por el vehículo placa patente DVBW-73-3, y sus constatación por personal de la querellada y demandada, rolante a fojas 3 y 4; **4.-** Copia de la denuncia ante Carabineros de Chile, de fecha 15 de Enero de 2.016, rolante a fojas 5; **5.-** Copia de la denuncia del siniestro en la Compañía de Seguros Chilena Consolidada N° 1249579, y carta de la compañía designando taller para la reparación de los daños, rolante a fojas 7 y siguientes; **6.-** Carta de Sernac de fecha 23 de Marzo de 2.016, informando el inicio del procedimiento de mediación, con expediente administrativo N° R2016W804147, rolante a fojas 9; **7.-** Copia de la carta de la querellada y demandada al Sernac, de fecha 28/03/2.016, con la respuesta negativa al proceso de mediación y compensación, rolante a fojas 10; **8.-** Comunicación del Sernac a la demandante comunicando el cierre de la mediación, rolante a fojas 11; **9.-** Certificado


COPIA FIEL DEL ORIGINAL

de anotaciones vigente del vehículo placa patente DVBW-73.3, rolante a fojas 12; **10.-** Comprobante de pago de circulación del mismo vehículo, rolante a fojas 13;

5.- Que, de conformidad a las pruebas rendidas en autos por la querellante, especialmente a la copia de constancia del siniestro, a fojas 124 vuelta, del libro de reclamos de la querellada y demandada, de fecha 15 de Enero del presente año, a la Boleta electrónica N° 000729838356, emitida por la caja N°0046 por el proveedor, Administradora de Supermercados Hiper Limitada, de fecha 15 de Enero de 2.016, al set de tres fotografías simples de los daños sufridos por el vehículo placa patente DVBW-73-3, y sus constatación por personal de la querellada y demandada, a la copia de la denuncia ante Carabineros de Chile N° 6816127, de fecha 15 de Enero de 2.016, como a la copia de denuncia de siniestro de vehículo en la Chilena Consolidada, estas son coincidentes, y de las cuales se puede inferir que, en circunstancias que el querellado ingresa al supermercado Líder sucursal Buenaventura, para adquirir mercaderías, habiendo aparcado previamente su vehículo placa patente DVBW73-3 en los estacionamientos del señalado supermercado y dispuestos al efecto, terceros forzaron y rompieron el vidrio trasero del vehículo placa patente DVBW73, Mazda CX9, de propiedad del querellante, hechos que tuvieron lugar con fecha 15 de enero de 2016, a las 19 horas aproximadamente;

6.- Que, de las fotos acompañadas, se desprende también que, un guardia del querellado se encuentra junto al vehículo en cuestión, apreciándose los daños generados a dicho vehículo; que, lo anterior consta también de la declaración que el propio querellante realiza el mismo día de ocurrido los hechos, esto es, el día 15 de enero de 2016, tanto en el Libro de Reclamos de la querellada como en Carabineros de Chile;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

7.- Que, la querellada por su parte, no rindió en autos prueba alguna que tuviera por objeto desvirtuar los hechos reclamados por la querellante de autos;

8.- Que, la ley 19.496, en sus 1° N°1 y 2, 3°, 15° A, 23 y dispone:

Artículo 1°.- "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por: 1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores. 2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa."; **Artículo 3°.-** "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) 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; **Artículo 12.-** Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."; y **Artículo 23.-** "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.";

9.- Que, es de conocimiento general y público, que la parte querellada, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, es una empresa relevante en el mercado de los

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

supermercados, que opera los supermercados Líder, y que tiene una larga trayectoria en dicho rubro; que, por tanto, estamos frente a un **proveedor**, persona jurídica, que habitualmente desarrolla la actividad de comercialización de mercaderías y prestación de servicios, entre estos el de prestar el servicio de estacionamientos en sus recintos, siendo especialista en dicho mercado, **por lo que dispone de toda la información sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos;** que por otra parte, el querellante, es un **consumidor**, persona natural, **que contrató, en virtud de un acto jurídico oneroso, la compra de mercaderías y el uso de los estacionamientos dispuestos al efecto por el proveedor,** para utilizarlos como destinatario final; que, por tanto, debe desecharse la alegación del querellado, en cuanto a que no estaríamos frente a un acto de consumo amparado por la ley 19.496;

10.- Que, conforme a los considerandos precedentes, al querellado en su calidad de proveedor, le corresponde dar cumplimiento a una serie de obligaciones en materia de protección al consumidor, y al querellante de autos, en su calidad de consumidor, **le asisten derechos básicos consagrados en la ley 19.496, entre los que se encuentran el de la seguridad en el consumo de bienes y servicios;**

11.- Que, si bien, la querellada no ha cobrado por el uso de los estacionamientos ubicados al interior del recinto donde se ubica el supermercado Líder, **este último ofrece a sus clientes el uso de los estacionamientos a las personas que tengan por objeto realizar un acto de consumo en dicho establecimiento, siendo consecuentemente el servicio de estacionamientos ofrecido inherente al de venta de los productos,** formando, por tanto, dicho servicio parte de los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofrecen los bienes y servicios por parte del proveedor;

12.- Que, se encuentra acreditado en autos que la querellada no prestó la seguridad requerida, por cuanto los hechos denunciados ocurrieron en horario de funcionamiento del supermercado, encontrándose al

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

efecto habilitados los estacionamientos para sus clientes, siendo sin embargo su sistema de seguridad de deficiente calidad al no impedir que ocurrieran los hechos investigados en autos, actuando el proveedor con negligencia y generando menoscabo al consumidor, infringiendo así lo dispuesto en la ley 19.496, artículos 3 letra d, 12 y 23;

13.- Que, nuestros tribunales superiores de justicia, en forma mayoritaria, se han pronunciado por condenar la infracción a las normas de protección a los consumidores en que incurren proveedores que, poniendo a disposición de los consumidores estacionamientos para ser utilizados mientras estos acuden a sus locales comerciales, de manera negligente, no proveen de una adecuada seguridad que evite que los consumidores sean objeto de actos ilícitos por parte de terceros, generándoles menoscabos; que, así, la Iltna. Corte de Apelaciones de San Miguel, con fecha 31 de mayo de 2012 dicta sentencia, rol 388-2012, que, en su considerando cuarto, dispone: ***“Que resulta claro que los espacios destinados por los establecimientos comerciales a estacionamientos para sus clientes son parte del servicio que éstos ofrecen para que sus eventuales consumidores puedan acceder al local con sus propios vehículos, facilitando de esta forma el acto de consumo, de lo cual se infiere que el presente servicio es inherente al de venta de productos”***; que, la misma Corte de Apelaciones de San Miguel, con fecha 18 de diciembre de 2015, dictó la sentencia, rol 1922-2015, que, en su considerando segundo, dispone: ***“Que atendido lo anterior, es posible concluir que el supermercado aparece actuando con negligencia en la entrega de su servicio, al desligarse de toda responsabilidad en el robo del vehículo de que fue víctima el denunciante, infringiendo lo dispuesto en los artículos 12, 16 y 23 de la Ley del Consumidor, ya que la entrega del servicio de estacionamiento, aunque sea gratuito, conlleva necesariamente la obligación de otorgar seguridad.”***; por último, la Excma. Corte Suprema, en fallo, Recurso de Queja, Rol N° 3299-2010, de fecha dieciséis de mayo de dos mil once, en su considerando 6°,

ostiene: "Que, si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de esta clase de estacionamiento (porque la ley no puede contemplarlo todo), aquél es de tal modo inherente al acto de consumo de que se trata, que no puede entenderse este último sin aquél, de donde se sigue que la norma del artículo 23 es perfectamente aplicable en la especie, porque el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos, **está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad.** Este aserto se ve avalado por el hecho indiscutible, que el estacionamiento forma parte de la misma estructura del supermercado, al menos así aparece en este caso donde se trata de un estacionamiento subterráneo; y donde no es poco habitual, de acuerdo a la experiencia que cada zona esté identificada en todas sus hileras con letras y/o números, para facilitar al cliente la ubicación de su vehículo y se contemple además, una indicación que prohíbe sacar los carros del estacionamiento lo que refuerza que se trata de un espacio del supermercado y no de un lugar público. Si el estacionamiento fuera un bien nacional de uso público, la custodia de los vehículos estaría limitada al Estado, sin embargo, en el caso de autos, el estacionamiento es un espacio privado, de propiedad del supermercado, que no es precisamente de "uso público" sino que "de uso del público que concurre al supermercado" y que tiene la calidad de cliente o consumidor de los productos que comercializa el supermercado. La construcción y disposición de los estacionamientos, está dirigida a la venta de los productos que comercializa naturalmente el supermercado y forman parte de la misma infraestructura que aquél dispone para el uso de sus clientes. El supermercado no comercializa los carros del supermercado, como tampoco las góndolas en que se instalan las mercaderías, ni siquiera las máquinas receptoras de botellas vacías, **pero dado que están destinados al giro del negocio, al supermercado corresponde velar por su correcto funcionamiento y seguridad en tanto están dirigidos a la comodidad del cliente. Lo mismo vale para el estacionamiento.**";

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

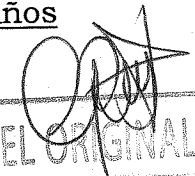
14.- Que, atendido lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica"*, y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, *"Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador"*;

15.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

16.- Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que, **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada legalmente por don ÓSCAR NAVARRETE, Gerente de Ventas, ambos domiciliados en Buenaventura N°1770, comuna de Vitacura, Santiago, ha actuado con negligencia en la prestación del servicio de estacionamiento otorgado, infringiendo con ello los **artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496**, motivo por el cual, este sentenciador procederá a acoger la querella de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia;

EN EL ASPECTO CIVIL:

17.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños


COPIA FIEL DEL ORIGINAL

producidos al querellante;

18.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho 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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;"*; que el **artículo 50 incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal**, prescribe: *"Las acciones que derivan de* Fojas 159 / ciento cincuenta y nueve *esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda"*; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

19.- Que, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, y probar el daño reclamado, el demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1.-** Boleta electrónica N° 350095470, emitida por la Cencosud S.A. (Almacenes Paris), por la compra de un disco duro externo de un Terabyte, por un monto de \$ 39.990, rolante a fojas 30; **2.-** Guía de despacho N° 35508825, emitida por Cencosud S.A. (Almacenes Paris), por la compra de un Notebook, marca Samsung, modelo NP-RF 511-S05CL, por un monto de \$ 499.990, rolante a fojas 31; **3.-** Estado de cuenta internacional de la tarjeta de crédito de la demandante con facturación al 26/02/2.013, que da cuenta del monto

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

pagado a la tienda Beest Buy por la mochila Oggi, por la suma de \$ 163.815 (Trescientos cuarenta y seis, sesenta y un dólar), rolante a fojas 32 y 33; **4.-** Copia de boleta N° 105-6141-207-6381011, emitida por Amazon.Com, por la compra de un disco duro de 250 gb, modelo Samsung SSD, serie 840, rolante a fojas 34; **5.-** Copia de constancia del siniestro a fojas 124 vuelta del libro de reclamos de la querellada y demandada, de fecha 15 de enero del presente año, rolante a fojas 1; **6.-** Set de tres fotografías simples de los daños sufridos por el vehículo placa patente DVBW-73-3, y sus constatación por personal de la querellada y demandada, rolante a fojas 3 y 4; y **7.-** Copia de la denuncia ante Carabineros de Chile, de fecha 15 de Enero de 2.016, rolante a fojas 5;

20.- Que, la parte demandante a fojas 14 y siguientes, exige el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$950.000, (novecientos cincuenta mil pesos)**, por concepto de daño emergente; que, dicho monto corresponde al valor de las especies sustraídas desde su automóvil, mediante rotura del vidrio trasero, mientras se encontraba estacionado en los estacionamientos del demandado, con fecha 15 de enero de 2016; que, el robo de las especies le generó los siguientes perjuicios que se encuentran valorizados en los siguientes montos: Notebook Samsung i7 modelo NP-RF511-SO5CL-15,6, monto \$500.000; Mochila Oggi para Notebook de 15,6, monto \$135.000; Disco duro 1 Terabyte Adata, monto \$55.000; Disco duro sólido SSD Samsung 840 S, monto \$145.000; costo de reemplazo automóvil reparación \$115.000;

21.- Que, la parte demandante a fojas 14 y siguientes, exige también el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$800.000, (ochocientos mil pesos)**, por concepto de daño moral; que, de conformidad a los sostenido por el querellante, el daño moral se encuentra representado por las molestias y sufrimiento físico y/o psíquico que la conducta de la empresa denunciada le ha ocasionado, derivado de su atención descortés e indiferente en resolver, conforme a la ley, la situación expuesta en dicha representación, por las

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten y en la reconstitución y clasificación de toda la información profesional y familiar que se encontraba grabada en su notebook;

22.- Que, de conformidad a la prueba rendida en autos, se puede determinar que, efectivamente, el demandante adquirió los siguientes productos: con fecha **16/12/2015**, 1 disco duro 1 TB, por un valor de \$39.990; con fecha **11/06/2012** un NTB RF511-S05CL, por un valor de \$499.990; con fecha **10/02/2013**, una mochila Oggi, por un valor de US 346,61, equivalente en pesos moneda legal a esa fecha a \$163.475,; con fecha **11/06/2013**, un Disco SSD, por un valor de US 289,34, equivalente en pesos moneda legal a esa fecha a \$144.912; que, respecto del auto de reemplazo, el demandante no acompañó antecedente alguno que tuviera por objeto acreditar algún gasto en dicha materia;

23.- Que, no obstante, no haberse acreditado estrictamente la existencia de las especies individualizadas en el considerando precedente al interior del vehículo placa patente DVBW73-3, al momento de la ocurrencia de los daños perpetrados a dicho vehículo, hechos investigados en autos, se presume de sobre manera, atendido a la copia de la constancia del siniestro en el libro de reclamos de la demandada, a la copia de la denuncia ante Carabineros de Chile, como a las fotografías del lugar de los hechos que, dichas especies fueron efectivamente sustraídas desde el interior del vehículo placa patente DVBW73-3, luego de que terceros forzaron y rompieron el vidrio trasero de dicho vehículo;

24.- Que, por otra parte, no podemos desconocer lo dispuesto por el legislador en la letra d) del artículo 3 de la ley 149.496, en relación al deber de cuidado que deben adoptar los consumidores para evitar los riesgos, al disponer: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: "d) La seguridad, en el consumo de bienes o servicios, la protección de la*

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

salud y el medio ambiente **y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles**"; que, por tanto, al haber dejado el querellante dichos artículos al interior del vehículo al momento de ocurrir los hechos investigados en autos, este se habría expuesto innecesariamente al riesgo, infringiendo su deber de "evitar los riesgos que puedan afectarles";

25.- Que, de conformidad a los considerandos precedentes, este sentenciador, apreciando la prueba rendida conforme a las reglas de la sana crítica, principios lógicos y de sentido común, regula prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante, en la suma de **\$600.000**, por concepto de daño emergente;

26.- Que, en cuanto al daño moral demandado, no existe en autos, prueba alguna de que lo que se reclama a título de **daño moral** sea una afectación distinta a la molestia o perturbación propia de la responsabilidad infraccional incurrida por el demandado. En tal sentido conviene tener presente que la sola infracción no da lugar a una reparación por daño moral, porque la sola molestia, perturbación o desagrado que le genera al consumidor el incumplimiento contractual no es suficiente para configurarla como tal; que, por otra parte, **la demandante no acompañó prueba alguna que permita a este Sentenciador adquirir el convencimiento acerca del grave sufrimiento físico o psíquico experimentado por el demandado** como consecuencia de la infracción a la Ley 19.496 en que incurrió el demandado; que, en virtud de lo anterior, la demanda en cuanto pretende se condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios por daño moral, será desestimada; que, es así como, la Corte de Apelaciones de Santiago, en su fallo Rol 513-2016, de fecha 01 de julio de 2016, se ha pronunciado en relación a la indemnización del daño moral, disponiendo en los considerandos segundo, tercero y cuarto, lo siguiente: "**Segundo:** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 3°, letra e) de la Ley N° 19.496, en la especie, procede la

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

indemnización por el daño moral que haya sufrido la afectada por la acción infraccional de la denunciada. Sin embargo, la disposición del artículo 50, inciso final, de la misma ley exige la prueba del daño que se reclama; **Tercero:** Que, en ese contexto, resulta que la prueba rendida por el demandante no permite adquirir convicción acerca del daño extrapatrimonial que se habría causado a su parte, el que no puede presumirse en su existencia, aunque su monto sea susceptible de regulación prudencial, por expresa disposición de la ley, que no distingue el tipo de perjuicio que debe probarse necesariamente y considerando, además, que la sola molestia o desagrado que le generan al denunciante y su familia, los hechos de que se trata, no son suficientes al efecto; **Cuarto:** Que, por consiguiente, no habiendo la parte demandante acreditado la existencia del daño moral reclamado, el libelo en cuanto pretende indemnización por este concepto debe ser desestimado.”; que, por tanto, la demanda, en cuanto pretende la indemnización por el daño moral, será desestimada;

27.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **diciembre del año 2.015**, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin intereses y con costas.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 14 y siguientes de la Ley N° 18.287, artículos pertinentes de la Ley N° 19.496 y lo señalado en la Ley N° 15.231;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SE DECLARA

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DOCUMENTAL PLANTEADA:

PRIMERO: QUE, SE RECHAZAN las objeciones de documentos formuladas por la querellada, a fojas 54 y siguientes, en atención a lo fundamentado en el considerando N°2 este fallo.

EN MATERIA INFRACCIONAL:

SEGUNDO: QUE, HA LUGAR a la querella infraccional de fojas 14 y siguientes y se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT 76.134.941-4, representada por el Administrador / Jefe de Local de la Sucursal Buenaventura, don Óscar Navarrete, Gerente de Ventas, ambos domiciliados en Buenaventura N°1770, comuna de Vitacura, al pago de una multa de **TREINTA Y CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3, 12, 23 de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

TERCERO: QUE SE ACOGE la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 14 y siguientes, y se condena a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, RUT 76.134.941-4, representada por el Administrador / Jefe de Local de la Sucursal Buenaventura, don ÓSCAR NAVARRETE, Gerente de Ventas, ambos domiciliados en Buenaventura N°1770, comuna de Vitacura, a pagar a **EDUARDO ECCLEFIELD BARBERA**, abogado, C.I. 8.674.732-4, domiciliado en Sótero del Río N°476, Of. 42, Santiago, la suma de **SEISCIENTOS MIL PESOS (\$600.000)**, por concepto de daño emergente, suma deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando 27 de este fallo, sin intereses, con costas;

CUARTO: QUE SE RECHAZA la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 14 y siguientes, en cuanto se pretende la indemnización del daño moral, según considerando 26°;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE ÓSCAR NAVARRETE, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE DE ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



DICTADA POR PATRICIO AMPUERO CORTÉS JUEZ TITULAR

AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Santiago, veintiséis de septiembre de dos mil dieciocho.-

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las modificaciones siguientes:

1. En el considerando 18°, octava línea, se elimina la frase inserta por error "Fojas 159 / ciento cincuenta y nueve".
2. En el motivo 23°, se suprime la frase que figura entre la primera línea y la quinta, que comienza señalando "no obstante, no haberse acreditado...", hasta "hechos investigados en autos".
3. Se quita el razonamiento 25°.

Y TENIENDO, ADEMÁS Y EN SU LUGAR, PRESENTE:

PRIMERO: Que, en esta causa, a fojas 94 y siguientes, la abogada doña Karin Rosenberg Dupré, por la parte denunciada y demandada en autos sobre protección a los derechos del consumidor caratulados "**Ecclefield Barbera Eduardo con Supermercados Hiper Ltda.**", Rol N°26.388-1-2016, interpone recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de fecha catorce de junio de dos mil diecisiete, que rola de fojas 69 a°86, dictada en el Segundo Juzgado de Policía Local de Vitacura por el Juez Titular don Patricio Ampuero Cortes, por la que (1) se rechazan las objeciones documentales formuladas por la querellada; (2) se hace lugar a la querella infraccional en contra de Administradora de Supermercados Hiper Ltda., condenándola a pagar la multa de treinta y cinco UTM a beneficio fiscal; (3) se acoge la demanda civil en su contra y se le condena a pagar a don Eduardo Ecclefield Barbera la suma de seiscientos mil pesos por concepto de daño emergente, regulada prudencialmente tomando en cuenta la exposición imprudente al riesgo de la víctima, con reajustes desde la ocurrencia de los hechos, sin intereses y con costas, (4) rechazando su demanda en relación al daño moral; solicitando (1) la rebaja del monto de la multa impuesta por la infracción, (2) el rechazo de la demanda civil en relación al daño emergente, (3) en todo caso (sic) que se deje sin efecto la condena en costas y (4) se modifique la fecha desde la cual comienzan a correr los reajustes. La regulación prudencial del daño emergente motivado por el establecimiento de una exposición imprudente al riesgo del demandante y el rechazo a su daño moral también demandado, no fue apelado.

BXVYGNXEQY

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SEGUNDO: Que, en cuanto a la rebaja solicitada en relación al monto de la multa impuesta por la infracción verificada, cabe hacer presente que conforme a los términos en que se efectúan las peticiones concretas a este Tribunal, solamente se solicita su rebaja prudencial, sin que se entreguen mayores argumentos para este efecto que no sea la circunstancia de que no se efectúa en el fallo ninguna fundamentación relativa al porqué se determina esa cantidad -35 UTM- y no otra.

TERCERO: Que, en efecto, en la sentencia impugnada no se contienen razonamientos específicos que digan relación con esta particular cuestión, en circunstancias que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece criterios específicos que regulan la discrecionalidad judicial para los efectos de determinar la cuantía de la multa, cuando en el inciso final del artículo 24 de la Ley N°19.496 prescribe: *"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor."*

Esto significa que para los efectos de fijar el monto de la multa a imponer, el tribunal debe tener especialmente en cuenta cada uno de los criterios que se expresan en esta norma, esto es:

- a) la cuantía de lo disputado;
- b) los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor;
- c) el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima;
- d) el beneficio obtenido con motivo de la infracción;
- e) la gravedad del daño causado;
- f) el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y
- g) la situación económica del infractor.

En este caso, la cuantía del proceso está dada por lo demandado civilmente, que asciende a un millón setecientos cincuenta mil pesos. Respecto del deber de profesionalidad de la querellada y demandada, se efectúan algunas consideraciones genéricas acerca de ella, constatando que


COPIA FIEL DEL ORIGEN

en el estacionamiento del supermercado donde ocurren los hechos la querellada no brindó la seguridad que le es requerida, no habrían existido cámaras ni algunos otros mecanismos que pudiesen contribuir a evitar las sustracciones. En relación a la asimetría de la información, para otros efectos el sentenciador constata esta circunstancia, señalando que el proveedor, al contrario del consumidor, dispone de toda la información sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos, debiendo agregarse vinculado a la infracción específica de que se trata, que la cadena de bienes de consumo disponía de la información acerca de las precariedades de sus sistemas de seguridad.

Tomando en cuenta los hechos ocurridos, ningún provecho para el proveedor se contemplan en la especie. Y la gravedad de los mismos puede ser calificada de mediana, pues existen daños visibles al vidrio trasero izquierdo del vehículo del actor y se acusa la sustracción de especies de mediano valor. En relación al riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, puede colegirse que es medianamente alto, pues ante las deficiencias detectadas pudo sustraerse el vehículo y generar costos mayores. Y en cuanto a la capacidad económica del infractor, reconociendo que se trata de un factor que eventualmente puede tener un efecto distorsionador y que hasta podría calificarse de potencialmente discriminatorio, como se indica en otro contexto en el considerando 9°, es de conocimiento público que la querellada y demandada es una empresa relevante y económicamente solvente en el rubro de los supermercados, con una larga trayectoria en ese giro, todo lo cual permite arribar a la conclusión que, pudiendo llegar la multa hasta 50 UTM, ponderando cada uno de los criterios antes expresados, se estima que la cuantía de la multa que se ajusta a ello es de 25 UTM.

CUARTO: Que, en cuanto al daño emergente demandado, debe indicarse que nos parece necesario abordar varios aspectos en relación al mismo, según se sistematiza a continuación:

- 1) Las especies que puede estimarse probadas que iban al interior del vehículo.
- 2) El valor que puede ser atribuido a las especies sustraídas y
- 3) La reajustabilidad de la cantidad en la que se valore el daño.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

QUINTO: Que, en cuanto a las especies que puede concluirse como probado se encontraban al interior del vehículo, debe señalarse que no existe prueba directa al respecto. Tampoco existe prueba indirecta, digamos generalmente vinculada al hecho que requiere acreditación. Sin embargo, existe una serie de datos probatorios que fueron rendidos, que dan cuenta de la existencia de variados hechos bases acreditados que permiten un enlace inferencial unívoco en relación a la conclusión acerca de cuáles especies se encontraban al interior del vehículo y que resultaron sustraídos.

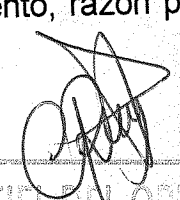
En este sentido, obran en autos los antecedentes relativos a la constancia del siniestro dejada en el libro de reclamos del supermercado y la copia del parte policial, que son contestes en que se produjo la sustracción de dos especies: 1° Una mochila y 2° Un notebook. La propiedad se encuentra suficientemente acreditada, sin perjuicio de la consideración trascendente relativa a las fechas en que ellas habrían sido adquiridas.

Pero para lo que aquí interesa, los indicios probados conducen en forma múltiple, grave, precisa, concordante y conexa a concluir lógicamente que del interior del vehículo fue sustraída una mochila que tenía en su interior un notebook.

SEXTO: Que, en cuanto a la valoración que puede efectuarse a esas especies sustraídas, debe señalarse que no hay medios probatorios que hayan sido rendidos en el juicio que permitan efectuarla de manera precisa, solamente se cuenta con el valor de adquisición y la fecha en la que habrían sido adquiridas por el actor, que dan cuenta que la mochila habría sido adquirida en febrero de 2013 en \$163.815, mientras que el notebook habría sido adquirida en junio de 2012 en \$499.990.

Por ende, teniendo en cuenta esos parámetros y considerando que nos encontramos en septiembre de 2018, podemos valorizar prudencialmente el daño patrimonial efectivamente causado, en atención a la natural depreciación y al establecimiento de una exposición imprudente al riesgo del demandante, en una suma de \$ 300.000.

SÉPTIMO: Que, en relación a la reajustabilidad, debe indicarse que el daño cuya reparación se declara por esta sentencia, fue producido en el momento en que se produjo la sustracción, de manera que por lo mismo la reajustabilidad debe ser considerada a partir de ese momento, razón por la cual se confirmará la decisión en esta parte.


COPIA FIEL DEL ORIGINAL

OCTAVO: Que, finalmente, en cuanto a las costas de primera instancia, debe tenerse en consideración que algunas de las alegaciones efectuadas por el supermercado, a estas alturas del estado de la jurisprudencia, no admiten discusión, pero que en cuanto a la fundamentación respecto de la efectividad de acreditarse el daño patrimonial efectivamente causado, tenía plausibilidad suficiente y atendido a los términos en que se regula este aspecto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, se eximirá de su pago a la perdidosa.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N°18.287, 144, 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se revoca la sentencia definitiva de fecha catorce de junio de dos mil diecisiete, dictada en el Segundo Juzgado de Policía Local de Vitacura por el Juez Titular don Patricio Ampuero Cortes, en cuanto a la condena en costas, eximiéndola de su pago y se la confirma en lo demás, con declaración que se condena a Administradora de Supermercados Hiper Ltda. en materia infraccional a pagar una multa a beneficio fiscal de 25 UTM y en materia civil a pagar a don Eduardo Ecclefield Bárbera la suma de trescientos mil pesos por concepto de daño emergente, regulada prudencialmente tomando en cuenta la depreciación y la exposición imprudente al riesgo de la víctima, con reajustes desde la ocurrencia de los hechos.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante señor Decap.

N° Policía Local-1871-2017.

No firma la ministra (s) señora Rojas Arancibia, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por haber cesado sus funciones.

Pronunciada por la **Sexta Sala** de esta Corte de Apelaciones, presidida por el Ministro señor Carlos Gajardo Galdames e integrada por la Ministra (s) señora Blanca Rojas Arancibia y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CARLOS FERNANDO GAJARDO
GALDAMES
MINISTRO
Fecha: 26/09/2018 13:17:02

MAURICIO ALEJANDRO DECAP
FERNANDEZ
ABOGADO
Fecha: 26/09/2018 12:12:01

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 26/09/2018 13:28:42

EXVINGNEOT

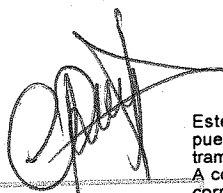
COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Carlos Gajardo G. y Abogado Integrante Mauricio Decap F. Santiago, veintiséis de septiembre de dos mil dieciocho.

En Santiago, a veintiséis de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

BXVYGNXE0Y

BXVYGNXE0Y



COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.