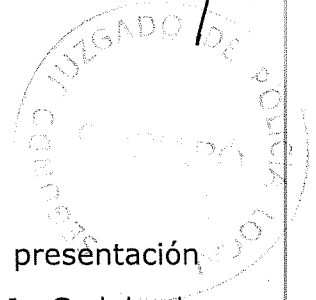


21 de Enero de 2019



Copiapó, veintiuno de Enero de dos mil diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 14 don **CRISTIAN ANDRES INOSTROZA FIGUEROA**, Cedula de Identidad N° 18.138.678-9, domiciliado en calle Los Tortolos N° 262, Villa Las Bandurrias, comuna de Copiapó, estudiante universitario, interpuso denuncia infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, persona jurídica de su giro, representada por su administrador don **LUIS BERRIOS GUINThER**, domiciliados ambos para estos efectos en esta ciudad Avda. Los Carreras s/n esquina El Inca por haber infringido los artículos 12, 15 A N° 5 y 23 de la ley 19.496. Señala el denunciante que el día 02 de Octubre del año 2018 a las 18:34 horas aproximadamente concurrió al establecimiento denunciado a efectuar algunas compras dejando estacionada su bicicleta Marca Bianchi, Modelo K.27 en el estacionamientos de bicicletas (bicicletero) del establecimiento, que luego de efectuar las compras y al retornar al lugar en que había dejado su bicicleta se percató que terceros habían sustraído parte de ella, tales como, manubrio radical mountain de 31,8 mm; tee marca Funn Strygre de 31,8 mm color azul; manillas de freno shimano deore XT hidráulicos y puños Odi, dejando de esta manera inutilizada la bicicleta que constituía su medio de transporte, que además él o los antisociales que actuaron ocasionaron daños en el sistema de cambios de la bicicleta (cableado), en el sistema de frenos hidráulico y en la espina de la horquilla la cual dañaron para su sustracción, dañando igualmente la pintura de la bicicleta. Que efectuó un reclamo en el establecimiento sin que se le otorgara una respuesta, que presentó reclamo ante el Sernac sin que la empresa aceptara llegar a un acuerdo, que igualmente efectuó una denuncia ante carabineros para testimoniar la situación. Posteriormente consigna textualmente las disposiciones legales que considera infringidas de la ley 19.496 solicitando en definitiva se sancione a la empresa por los daños ocasionados desde el momento que la bicicleta a consecuencia de la sustracción de las piezas señaladas y los daños en aquellas otras piezas que no lograron sustraer quedó inutilizable. Por el primer otrosí de la misma presentación y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional los cuales pide se tengan por reproducidos, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA** representada por don **LUIS BERRIOS GUINThER** y pide de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496 sea condenada a pagarle a titulo de **daño material** la suma de **\$300.000** correspondiente al valor de todas las especies sustraídas y / o dañada que dejaron su bicicleta inutilizable.

20-veintinueve / 29
JUZGADO DE
POLICIA

Por concepto de **daño moral** demanda la suma de **\$150.000** desde el momento que quedó sin su herramienta de transportes personal y método de deporte. Por el Segundo Otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Reclamo efectuado ante el Sernac; **b)** Respuesta enviada por la denunciada y demandada al Sernac; **c)** Fotografía de la bicicleta captada en el mismo sitio en que la dejó estacionado observándose las piezas sustraídas; **d)** Cotización un orden de compra de la empresa de don Claudio Trigo; **e)** Boleta de ventas y servicios del establecimiento del mismo día en que sucedió el hecho denunciado; **f)** auto reporte de la fiscalía N°29491 los que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 13. En el tercer otrosí señala que actuará personalmente y en el Cuarto Otrosí, solicita designación de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 20 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 14 acogiendo a tramitación las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí, fijándose día y hora para la audiencia; Al segundo otrosí se tienen por acompañados los documentos 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. Al Tercer Otrosí se tiene presente y al Cuarto Otrosí se designa receptor a don Herman Casas funcionario del Tribunal. **3)** A fojas 24 estampado receptorial dando cuenta de haber notificado a la denunciada y demandada civil; **4)** A fojas 25 se lleva a efecto la audiencia decretada con la sola asistencia del denunciante y demandante y en rebeldía de la parte denunciada y demandada. El denunciante y demandante ratifica las acciones y pide se tenga por efectuados los descargos y contestada la demanda en rebeldía de la contraparte, el Tribunal tiene por ratificadas las acciones y por efectuados los descargos en rebeldía de la contraparte. No se produce conciliación por la rebeldía de la contraparte. Se recibe la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales pertinentes y controvertidos. La parte denunciante y demandante ratifica los documentos individualizados en el segundo otrosí del libelo de fojas 14 agregados de fojas 1 a fojas 13 teniéndolos el tribunal por acompañados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada y demandada no presenta prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **5)** A fojas 27 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

I.- EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 14 rola denuncia

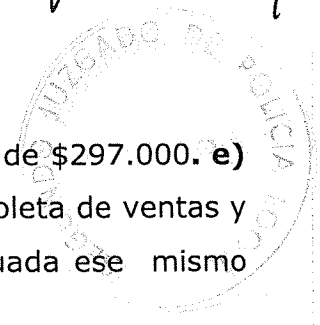
J. Armenta / 30

infraccional presentada por don **CRISTIAN ANDRES INOSTROZA FIGUEROA** en contra de **ADMINISTRADORA DE SERVICIOS HIPER LTDA.** representada legalmente por don **LUIS BERRIOS GUNTHER**, domiciliados ambos en calle Los Carreras s/n esquina callejón El Inca, por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra e), 12, 15 A N° 5 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, la parte denunciada no efectuó los descargos desde el momento que no concurrió a la audiencia pese a estar debidamente emplazada.

TERCERO: Que, el denunciante para acreditar su pretensión rindió prueba documental consistente en: **a)** A fojas 1, reclamo N° R20182486509 deducido ante el Sernac con fecha 3 de octubre de 2018 en el cual consigna que el 02 de octubre de 2018 siendo las 18:34 horas concurrió al establecimiento denunciado dejando estacionada su bicicleta marca Bianchi K 27,1, color negro modificada en el estacionamiento para bicicletas que mantiene el establecimiento para sus clientes, que al salir se percató que partes importantes de su bicicleta, las cuales individualiza habían sido sustraídas, que solicitó inmediatamente la presencia de guardias de seguridad, quienes no se percataron del robo por lo que estampó un reclamo en la administración sin que se le haya entregado alguna respuesta, solicitando que el establecimiento le pague todos los gastos asociados a la reposición de las piezas sustraídas así como la reparación de los daños ocasionados a consecuencia del robo de las piezas detalladas ya que a consecuencia del ilícito los delincuentes dañaron otras piezas, tales como horquilla, manguera hidráulica, pintura, piola de los cambios, etc.; **b)** A fojas 8 respuesta entregada por la denunciada al Sernac con fecha 8 de octubre de 2018 en la cual sin desconocer la efectividad del hecho denunciado señala no poder acceder a la solicitud del reclamante toda vez que conforme a las políticas de la empresa, frente a situaciones como la ocurrida la posición de la empresa es brindar la ayuda y contención a la víctima, ayudarlo a contactarse con carabineros, colaborando con los antecedentes que estén a su alcance para facilitar la búsqueda de los responsables, haciendo presente que no cobran tarifa por los estacionamientos, y reiteran su absoluta disposición para colaborar con las autoridades en relación a cualquier elemento que sea de utilidad para la captura de los delincuentes. **c)** A fojas 9 foto que muestra la bicicleta estacionada y las piezas faltantes en ella que le fueron sustraídas; **d)** Orden de

Dr. Arriola y uno / 21



Compra que detalla las especies sustraídas por un costo total de \$297.000. e) Auto reporte de la Fiscalía N° 29491; f) Original y copia de boleta de ventas y servicios de fecha 02 de octubre de 2018 por compra efectuada ese mismo día en el establecimiento denunciado a las 18:34 horas.

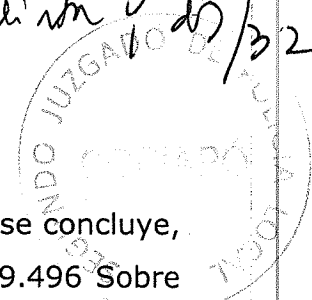
CUARTO. Que, la denunciada no rindió prueba.

QUINTO: Que, con los documentos acompañados por la parte denunciante, los que se analizaron en el considerando tercero consta, que el día 2 de octubre de 2018 don **CRISTIAN ANDRES INOSTROZA FIGUEROA** concurrió al establecimiento comercial **HIPER LIMITADA** ubicado en calle Los Carreras S/N esquina Callejón El Inca dejando estacionada su bicicleta marca Bianchi K 27,1 color negro modificada en los estacionamientos para bicicletas (bicicletero) que mantiene la empresa a disposición de sus clientes siendo víctima de un ilícito penal donde antisociales sustrajeron partes o piezas importantes de la bicicleta dejándola imposibilitada para su uso lo que se aprecia de la fotografía agregada a fojas 9 sin perjuicio de dañar durante el robo otras piezas tales como, la espiga de la horquilla, dirección, piola de los cambios etc.

SEXTO: Que, el legislador ha establecido la seguridad en el consumo como un derecho irrenunciable imponiendo al proveedor el deber de implementar los mecanismos necesarios para evitar que en el interior de su establecimiento o en la prestación de un servicio se produzcan acontecimientos que provoquen daños a las personas o bienes de sus clientes. Que, habiéndose acreditado la existencia del hecho ilícito, correspondía a la querellada acreditar que adoptó las medidas mínimas que permitieran advertir o evitar la comisión del ilícito lo que en la especie no ocurrió. Sobre el particular la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta en los autos Rol 73 / 2014 ha sostenido que: *"Se trata de lugares espaciosos que se extienden en una explanada de gran superficie que requiere a lo menos de guardias idóneos y vigilancia por cámaras, de acuerdo a los medios técnicos que existen hoy, porque no es posible, como ya se ha sostenido en jurisprudencia similar respecto de esta misma denuncia, que el servicio, tenga una debida diligencia y cuidado en la sustracción de especies menores a la venta como ropa pequeña, calcetines, yogures, para lo cual despliega cámaras de excelente resolución, guardias y vigilancia permanente y deje al usuario completamente despojado por una cantidad mínima de personas solo para la persuasión..."*

SEPTIMO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de

D. Alvarado 10/32



la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada infringió el artículo 3 letra d) y 23 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no implementar diligentemente las medidas mínimas de seguridad tendientes a evitar los riesgos que pudieran afectar al consumidor, lo que en definitiva ocasionó que el denunciante fuera víctima de un robo en el estacionamiento del supermercado, por lo que deberá sancionársele en la forma que se señalará en lo resolutivo de esta sentencia.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA

OCTAVO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 14 don **CRISTIAN ANDRES INOSTROZA FIGUEROA** interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **ADMINISTRADORA DE SEGUROS HIPER LIMITADA**, persona jurídica de su giro representada por don **LUIS BERRIOS GUINTHER** solicitando se condene a la demandada a pagar la suma de **\$450.000** por concepto de indemnización de perjuicios, suma que desglosa en los siguientes ítems: **\$300.000** por concepto de **daño emergente** constituido por la sumatoria del valor de las piezas las que se individualizan en la demanda y en la orden de compra agregada a fojas 10. Por concepto de **daño moral** demanda la suma de **\$150.000** por el daño ocasionado a su persona teniendo en especial consideración que el vehículo cuyas piezas le fueron sustraídas constituye su medio de transporte además de ser utilizada para fines deportivos, todo lo cual le ocasionó un desgaste emocional, sumado a ello la falta de respuesta de la demandada al no dar solución a sus requerimientos.

NOVENO: Que, la demandada no contestó la demanda civil desde el momento que no compareció a la audiencia decretada pese a estar válidamente emplazado como consta del atestado rectorial de fojas 24.

DECIMO: Que, encontrándose acreditada la infracción como se señaló en los considerandos anteriores al resolver el asunto infraccional y teniendo en consideración que el artículo 3 letra d) de la ley 19.496 establece como un derecho básico del conductor 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 el inciso 2º del artículo 50 del mismo cuerpo legal establece que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley dará lugar a las acciones

Dr. Arias y As / 33

destinadas a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, procede que la acción indemnizatoria sea acogida.

DECIMO PRIMERO: Que, con los documentos acompañados a la causa se logró acreditar que el día 2 de octubre de 2018 a las 18:30 horas aproximadamente el demandante concurrió al establecimiento demandado y dejó estacionada su bicicleta en los estacionamientos denominados bicicleteros que para estos efectos mantiene la empresa en sus estacionamientos, igualmente acreditó que piezas importantes de la bicicleta le fueron sustraídas y su valor y que otras fueron dañadas a consecuencia del ilícito, razón por la cual corresponde se acoja la indemnización solicitada a título de daño emergente.

DECIMO SEGUNDO: 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 momento en el lugar del demandante para percatarse que la sustracción en su bicicleta, que no solo era su medio de transporte sino también importante para la práctica de un deporte, debe haberle ocasionado al actor impotencia y aflicción, razón por la cual se acogerá la petición por este ítem y se regulará la indemnización en la forma que se señalará en lo resolutivo, debiendo tenerse presente para su regulación que el daño moral no es de naturaleza económica sino que es eminentemente subjetiva, representada por molestias a las afectaciones legítimas o menoscabo íntimo del actor y por lo tanto no puede constituir un enriquecimiento ilícito.

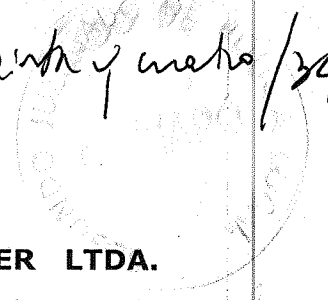
DECIMO TERCERO: Que, las restantes pruebas rendidas en nada logran alterar las conclusiones a las cuales se arribó.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y e); 23; 24, 17, 50 y 27 todos de la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los juzgados de Policía Local y artículos 2314 y 2316 del Código Civil.

SE RESUELVE:

1° Que se **ACOGE** la denuncia infraccional presentada por don **CRISTIAN ANDRES INOSTROZA FIGUEROA** en lo principal de las presentación de fojas

Dr. Alenda y unido / 34



14 en contra de **ADMINISTRADORA DE SERVICIOS HIPER LTDA.** representada por don **LUIS BERRIOS GUNTHER**, condenándose a la denunciada al pago de una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido el día 2 de octubre de 2018 en las infracciones a que se refieren los artículos 3 letras d) y e) 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 bicicletas de vigilancia adecuada ya sea mediante un número suficiente de 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 conducido por el denunciante y el robo de parte importante de sus piezas cuya cuantía se acreditó en estos autos. Si no pagare el representante legal de la denunciada o quien la subrogue o reemplace en sus funciones la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá, por vía de sustitución o apremio **DIEZ NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, se **ACOGE** la demanda civil deducida por don **CRISTIAN ANDRES INOSTROZA FIGUEROA** en contra de **ADMINISTRADORA DE SERVICIOS HIPER LTDA.** representada por don **LUIS BERRIOS GUNTHER**, condenándose a la demandada al pago de **\$297.000** (doscientos noventa y siete mil pesos) por concepto de **daño emergente** y **\$50.000** (cincuenta mil pesos) a título de **daño moral**

3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 la suma ordenada pagar deberá reajustarse de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se cumpla lo decretado en la sentencia.

4° Que, no se condena en costas a la demandada por no haber resultado totalmente vencida.

NOTIFIQUESE

B. Hurtado y cmo/23

Rol N° 8221/ 2018

Sentencia dictada por doña **Mónica Calcutta Stormenzan**, Juez Titular del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **María José Hurtado Kteishat**, Secretaria Abogado.

