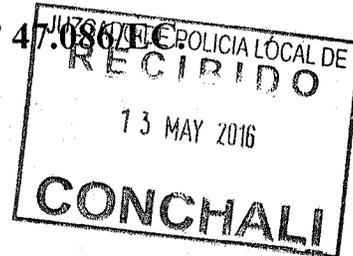


CAUSA N° 47.086/15



CONCHALI, Martes 15 de diciembre de 2015.

**VISTOS:**

1º) La denuncia de fojas treinta y uno y siguientes presentada por el Director Regional Metropolitano del SERNAC en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., RUT 76.134.941-4, representada legalmente por don RODRIGO CRUZ MATTA, ignora profesión u oficio, con domicilio para estos efectos en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, Región Metropolitana, por posible infracción a las normas contenidas en la Ley 19.496. En efecto SERNAC, tomó conocimiento de reclamo efectuado por doña ANA ARANCIBIA JORQUERA, quien con fecha 31 de Agosto de 2014, cerca de las 19:30 horas, dejó estacionado su auto placa patente BLSB17, en el lugar que el mencionado Supermercado tiene destinado para esos fines, ubicado en Avenida Independencia N° 4142. Al terminar de realizar su compra se da cuenta que su automóvil no estaba. Realiza el reclamo en el libro que para estos efectos tiene la Administradora de Supermercados Hiper Ltda., y formula la denuncia en la 5ª Comisaria de Conchalí. La respuesta al reclamo interpuesto por ACOSTA DIAZ, ante SERNAC, por parte de Administradora de Supermercados Hiper Ltda., fue desfavorable. A juicio de SERNAC, la denunciada habría infringido los artículos 3 inciso primero letra d, 12 y 23 inciso primero, todos de la ley 19.496. Solicita se le aplique el máximo de las sanciones que contempla la ley.

2º) A fojas 66 y siguientes, se hace parte la consumidora doña ANA ANDREA ARANCIBIA JORQUERA, cédula nacional de identidad N° 15.411.060-7, licenciada en pedagogía en educación física, domiciliada en calle Tres N° 5375, Conchalí, y en el primer otrosí presenta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., RUT 76.134.941-4, representado legalmente por don RODRIGO CRUZ MATTA, con domicilio para estos efectos en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura,



Región Metropolitana, para efectos del artículo 3, 12 y 23 de Ley 19.496, de acuerdo a los hechos expuestos, solicitando se condene a pagar a la actora los siguientes montos, la suma de \$8.000.000 (ocho millones de pesos), por concepto de daño emergente y lucro cesante y \$2.000.000 (dos millones de pesos) por concepto de daño moral, más intereses y costas.

3º) El comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 107 de autos, celebrado con fecha 12 de febrero de 2015, con la presencia de la parte demandante, el SERNAC, como denunciante y de Administradora de Supermercados Hiper Ltda., como denunciada y demandada.

4º) Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

5º) La prueba rendida que consta en autos.

6º) Se trajeron los autos para fallar.

### **CONSIDERANDO:**

#### **I.- RESPECTO DE LA TACHA.**

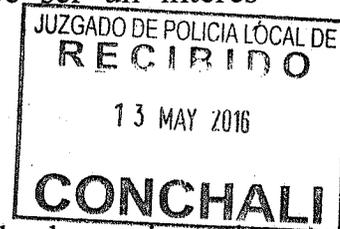
1.- Que, el demandado a fojas 107 y 108, tachó al testigo del actor, don Ricardo Andrés Hernández Sáez, por la causal del artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, fundado en que dicho tercero al tenor de sus declaraciones tiene un interés en el pleito y en el resultado del mismo, respecto de la parte que lo presenta.

2.- Que, la demandante, evacuando el traslado de la tacha, solicita su rechazo y se tenga por rendida la prueba testimonial, en razón de que el Tribunal debe apreciarla de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que deberá fundamentar su decisión en las máximas de la experiencia expresando las razones jurídicas y lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor.

Que, en cuanto a la tacha, el Tribunal la rechazará, en atención a que de las respuestas entregadas por el testigo, no se deduce que carezca de imparcialidad por tener un interés directo o indirecto en el juicio, interés que



de acuerdo a la jurisprudencia de nuestros Tribunales debe ser un interés económico o patrimonial.



## II.- RESPECTO DE LA INFRACCIÓN.

**PRIMERO:** Que, la infracción se hace consistir en que a la denunciante le robaron su vehículo placa patente BLSB-17, desde el estacionamiento del Supermercado Lider, ubicado en Independencia N° 4142, Conchalí, por lo que la denunciada no ha dado cumplimiento a las normas existente. Específicamente a lo establecido en los artículos 3 inciso 1, letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que para el esclarecimiento de la denuncia se recibieron y ponderaron en autos los antecedentes que rolan en autos, todos acompañados por la parte que denunciante y demandante civil.

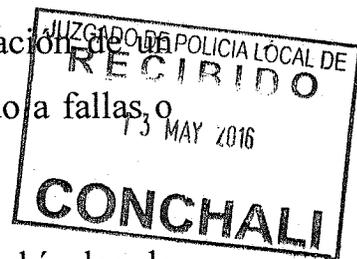
**TERCERO:** La parte denunciada no rindió prueba alguna para probar sus dichos.

**CUARTO:** Que los documentos acompañados por el denunciante permiten por sí mismos establecer la efectividad de los hechos en que se funda su denuncia. En efecto, con la boleta N° 000039197915, cuya copia consta a fojas 10 y su original consta a fojas 101, no objetada, se da por establecido el acto de consumo. Con las fotocopias del libro de reclamo de fojas 13 y 102, la copia del parte de denuncia de fojas 95 a 97, se acredita el hecho del robo del vehículo de propiedad de ARANCIBIA JORQUERA, desde el estacionamiento del Supermercado; las fotografías del estacionamiento del supermercado perteneciente a la Administradora de Supermercados Hiper Ltda., ubicado en Avenida Independencia N° 4142. El dominio de Arancibia Jorquera sobre el auto placa patente BLSB-17, se acredita con la copia de la inscripción de fojas 98 y siguientes.

**QUINTO:** Que los estacionamientos de los supermercados y otros locales comerciales, están destinados a mejorar el servicio que se presta a los consumidores.



**SEXTO:** Que de acuerdo al artículo 1 de la Ley 19.496 a la luz de lo dispuesto en el artículo 23 de la mencionada ley, se ha cometido una infracción por el proveedor en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, cuya negligencia, causó menoscabo al consumidor debido a fallas, o deficiencias en la seguridad.

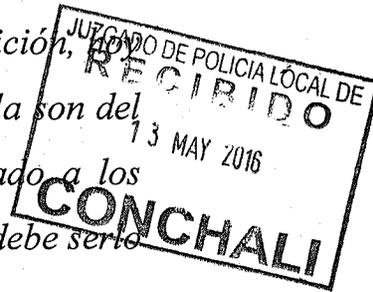


**SEPTIMO:** Que en lo referente a la obligación de custodiar los vehículos, la Excma. Corte Suprema ha sostenido (causa rol N° 5.225-2010 de fecha 16 de mayo del año 2011), seguida en contra de una empresa que presta el servicio de supermercado: *“Que aquello que el denunciado quiere hacer aparecer como una simple imposición de la autoridad encargada de la construcción o mencionar como un beneficio que otorgan al cliente, es en realidad el cumplimiento de una obligación legal. El supermercado tiene estacionamiento, porque el común de las personas llega hasta el mismo en vehículo, que es aquél donde cargan las mercaderías adquiridas en el establecimiento comercial y que luego transportan hasta su domicilio. Es efectivo que la autoridad pública encargada de autorizar las construcciones de establecimientos de este tipo, exige que se contemple área de estacionamiento, porque es un hecho público y notorio que un buen número de las personas que concurren a ese tipo de comercio, lo hacen en vehículo, de modo que si no se consideran aquellos por el interesado, colapsarían las calles adyacentes y, probablemente, se reduciría de modo ostensible la demanda en el local construido sin estacionamiento. En este sentido, el estacionamiento forma parte de la oferta de productos, porque de no existir, probablemente se reduciría de modo ostensible el interés de los clientes por concurrir a ese establecimiento.*



*Pero, además, no se trata de la sola exigencia de la autoridad encargada de la construcción y el urbanismo público, ni de la comodidad del cliente, sino de la obligación, impuesta por la ley, de poner la cosa en disposición de entregarla, lo que supone facilitar la salida desde el interior del local a un lugar donde la persona pueda subirla a su medio de transporte,*

*asumiendo el cliente el costo de su traslado. Esa facilidad de disposición, en día constituye el estacionamiento y dado que los costos de aquella son del vendedor, a él corresponde velar porque el lugar que ha facilitado a los consumidores para que instalen sus vehículos sea tan seguro, como debe serlo el paquete de pan o la caja de leche que les vende. Tanto es así, que como puede advertirse, incluso en la mayoría de los establecimientos de este tipo, se reserva un lugar para los taxis que han sido autorizados por el supermercado para ubicarse permanentemente en él y ofrecer su servicio a los clientes que no concurren en vehículo propio y que sacan sus compras hasta el estacionamiento en los mismos carros que el supermercado les facilita.*



*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.”*

*Agregó la Excma. Corte: “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.”*



**OCTAVO:** Por consiguiente, acreditado el hecho que constituye la fuente de la infracción, según los razonamientos precedentes, de la Excelentísima Corte Suprema, y que esta Jueza hace suyos, surge la necesidad de imponer la

sanción a la Administradora de Supermercados Hiper Ltda., por INFRACCION a las normas de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.



### III.- RESOLUCION ASPECTO CIVIL.

A.- Que por los mismos hechos se dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios.

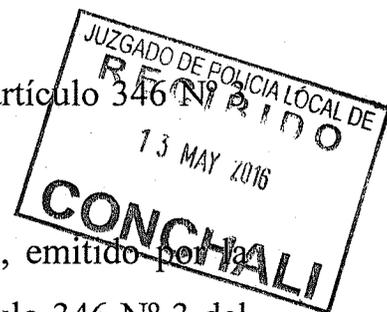
B.- Que la parte demandante, demanda las siguientes sumas: \$ 8.000.000, por concepto de daño emergente y lucro cesante y \$2.000.000, por concepto de daño moral. Las cifras demandadas arrojan un total de \$10.000.000, más reajustes, intereses y las costas.

C.- La parte demandante civil y querellante de Ana Arancibia Jorquera acompañó los siguientes documentos, todos destinados a acreditar los daños y su monto:

- 1.- Copia autorizada de comprobante de recepción de denuncia N° 3075 interpuesta por la demandante y emitida por el Ministerio Público.
- 2.- Certificado de inscripción y anotaciones vigentes emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación del vehículo placa patente BLSB-17, donde consta el dominio de Arancibia Jorquera, con citación.
- 3.- Boleta emitida por Hipermercado Líder de fecha 31 de agosto de 2014, a las 19.42 horas, donde consta la compra efectuada por Arancibia Jorquera, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.
- 4.- Fotocopia simple del libro de denuncias que mantenía el Supermercado Líder donde consta que la demandada tenía conocimiento de lo acontecido con fecha 31 de agosto de 2014, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.
- 5.- Fotocopia simple de carta enviada por la demandada con fecha 02 de septiembre de 2014, donde da respuesta al reclamo interpuesto que da cuenta



de donde acontecieron los hechos, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.



6.- Fotocopia simple del precio de mercado del automóvil, emitido por la página web [www.chileautos.cl](http://www.chileautos.cl), bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

7.- Copia simple del avalúo fiscal del vehículo de autos emitido por el Servicio de Impuestos Internos, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

8.- Set de tres fotocopias simples de anuncios de venta del mismo modelo y año del vehículo de autos obtenidas de la página web [www.chileautos.cl](http://www.chileautos.cl), bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

9.- Set de tres certificados emitidos por la psiquiatra Doctora Ana Rodríguez, donde consta que la demandante ha debido seguir un tratamiento de recuperación psicológica, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

10.- Bono de atención ambulatoria donde consta que la demandante fue atendida para efectos de una evaluación psiquiátrica de fecha 25 de septiembre de 2014 y emitido por Plus Médica Providencia, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

11.- Un set de tres fotocopias simples del estacionamiento que otorga la demandada a sus clientes, donde consta que no existe ningún tipo de medida de seguridad.

12.- Fotocopia simple de carta enviada a la demandante por parte del SERNAC, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

**D.-** Que, en la oportunidad legal se rindió prueba por parte de la demandante civil de autos, para acreditar efectivamente el acto de consumo la boleta que rola en autos, por lo que se da por acreditada debidamente el haber adquirido



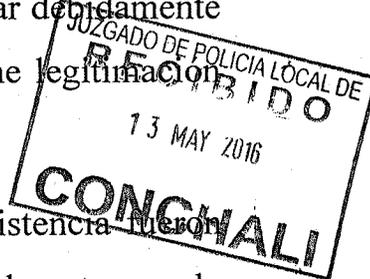
productos dentro del recinto comercial, por lo que pudo acreditar debidamente su calidad de consumidora, por tanto la demandante civil, tiene legitimación activa para actuar en autos.

E.- Que el Tribunal estima que los daños en cuanto a su existencia fueron acreditados, sin embargo, en su monto, solo lo fueron parcialmente, por lo que se procederá a hacer un análisis de cada uno de los conceptos y montos demandados, tomando en consideración el análisis realizado de la prueba documental rendida.

F.- Por concepto de daño emergente y lucro cesante, se demanda la suma de \$8.000.000. Esta sentenciadora, a objeto de determinar el monto de los daños, ha tomado los avalúos que figuran en las páginas 104 y 105, los que fluctúan entre \$3.590.000 y \$4.500.000. Esta sentenciadora fija prudencialmente los perjuicios por concepto de daño emergente, en \$ \$4.500.000 (cuatro millones quinientos mil pesos), que incluye todos los gastos.

G.- Que respecto del lucro cesante no se acreditó en autos el monto demandado. Así por ejemplo no se acompañó el monto de los ingresos percibidos con anterioridad al robo y el monto dejado de percibir con posterioridad al hecho de autos, por lo que este ítem no será acogido.

H.- Con relación al daño moral, deducido por la demandante con ocasión de la sustracción de su vehículo, y que asciende a \$2.000.000. Que el daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un robo, en las condiciones de autos y el consecuente daño, en el caso de autos, daño en su automóvil y el sufrimiento que ello representó además de todos los trámites que hubo de realizar producto del robo del auto desde un lugar supuestamente seguro, lo anterior, el sufrimiento, no requiere de prueba, porque el robo está acreditado, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza, son obvias. Ahora bien, si su evaluación, se quiere apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, como por ejemplo, que la





consecuencia psíquica que conllevó el robo, es tal que lo inhabilitó para, por ejemplo salir a la calle o ir a comprar a este u otro supermercado, lo que en el hecho no ha sucedido, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales o normales que padece un ser humano en estas condiciones. El robo, sin lugar a dudas ha producido una angustia que si bien no puede ser reemplazada por una suma de dinero, debe prudencialmente regularse y fijarse en la misma. Esto se obtiene indudablemente de las pruebas consideradas por esta jueza, al establecer las infracciones y del razonamiento lógico básico que surge de la representación de haber sido víctima de un robo en un estacionamiento de un supermercado, el que necesariamente debe ser indemnizado porque el artículo 2314 del Código Civil no distingue clases o tipo de daños; de manera que se evalúan los efectos del impacto, en el sentido señalado. La demandante hubo de concurrir al psiquiatra y tuvo que consumir medicamentos para superar el shock que le produjo el robo, por lo que se fija el daño moral en la suma de \$800.000 (ochocientos mil pesos).

I.- Que finalmente procede ordenar el pago de las costas de la causa a la demandada, porque ha resultado vencida.

Por estas consideraciones y de conformidad a los establecido en los artículos 13 y 14 de la ley 15.231, artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16 y 17 de la ley 18.287; artículos 3 inciso primero letra d, 12 y 23 inciso 1, todos de la ley 19.496; la prueba y demás antecedentes de la causa;

**SE RESUELVE:**

1. Que se rechaza la tacha interpuesta por la denunciada.
2. Que se condena a la **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, RUT 76.134.941-4, representada legalmente por don RODRIGO CRUZ MATTA, factor de comercio, con domicilio ambos para estos efectos en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, **al pago de una multa de 50 UTM (CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)** vigentes al momento del pago. Si no pagare la multa dentro de 5 días de ejecutoriada la



presente resolución condenatoria los representantes legales ya individualizados, deberán cumplir por vía de sustitución y apremio con 10 noches de reclusión.

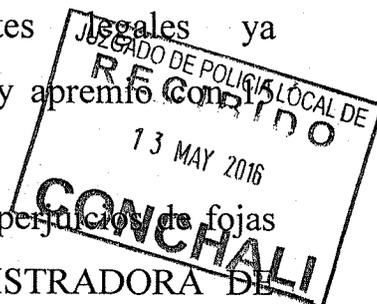
3. Que, se **acoge la demanda civil** de indemnización de perjuicio de fojas 66 y siguientes, y se condena al demandado ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., RUT 76.134.941-4, representada legalmente por don RODRIGO CRUZ MATTA, factor de comercio, con domicilio ambos para estos efectos en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, a pagar a don ANA ANDREA ARANCIBIA JORQUERA, la suma de \$ 4.500.000 (cuatro millones quinientos mil pesos), por concepto de daño emergente y la suma de \$800.000 (ochocientos mil pesos) a título de daño moral, lo que da un total de \$ 5.300.000 ( cinco millones trescientos mil pesos) , con costas.

3. Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores en juego, la suma precedentemente regulada, deberá ser pagada con reajustes e intereses legales. El reajuste referido se calculará de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) fijado en el mes anterior a la fecha de notificación de la demanda y el que exista en el mes anterior al pago efectivo de la deuda y los intereses: desde que la deudora se constituya en mora y sobre el capital reajustado, con costas.

Anótese en la causa rol N°47.086/EC.

Notifíquese personalmente o por cédula y en su oportunidad, archívese.

PRONUNCIADA POR DOÑA ADELA FUENTEALBA LABBE, JUEZA TITULAR DEL JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CONCHALI, AUTORIZA LA SECRETARIA ABOGADA DOÑA MONICA MUÑOZ BUSTOS.



C.A. de Santiago

Santiago, uno de febrero de dos mil diecisiete.

A fojas 177 y 178: téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia de quince de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 129 y siguientes, dictada por el Juzgado de Policía local de Conchalí, **con costas del recurso.**

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-1735-2016.

Pronunciada por la **Segunda Sala** de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alejandro Madrid Crohare e integrada por el Ministro señor Mario Rojas Gonzalez y la abogada integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

ALEJANDRO MADRID CROHARE  
MINISTRO

Fecha: 01/02/2017 12:44:42

MARIO DANILO ALEJANDRO ROJAS  
GONZALEZ

MINISTRO

Fecha: 01/02/2017 12:52:22

PAOLA ALICIA HERRERA  
FUENZALIDA

ABOGADO

Fecha: 01/02/2017 12:48:15

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE

Fecha: 01/02/2017 13:43:07



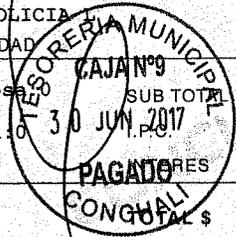
Municipalidad de Conchalí  
 U.T. 69.070.200-2  
 Avda. Independencia N°3499  
 28 286 100  
 Conchalí - Santiago

INGRESO N° 2881838

FOLIO N° 440733  
 212

|  |                |
|--|----------------|
| ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LT | RUT 76134941-4 |
| NOMBRE                                   | RUT            |
| W INDEPENDENCIA 4142                     | CONCHALÍ       |
| DOMICILIO                                | COMUNA         |
| MULTAS LEY 19.496 CONSUMIDOR             |                |
| MULTA O MULTA POR INFRACCION             | TELEFONO       |
| J047086/1                                | 30/06/2017     |
| BOJ 2014-J-47086-VIGENCIA                | FECHA EMISION  |
| Infraccion : LEY DEL CONSUMIDOR          |                |
| Fecha Infrac. : 07/11/2014               |                |
| Actuario: Erika Cepeda                   |                |

|                    |             |                   |
|--------------------|-------------|-------------------|
| JUZGADO DE POLICIA | UNIDAD      | 07/07/2017        |
| NoLuminosa         | CAJA N°9    | FECHA VENCIMIENTO |
| Luminosa           | SUB TOTAL   | 2.337.000         |
| Otup:              | 30 JUN 2017 | 0                 |
|                    | PAGADOS     | 0                 |
|                    | CONCHALÍ    |                   |
|                    | TOTAL \$    | 2.337.000         |
| pvergara           | grivas      |                   |
| LIQUIDADOR         | EMISOR      |                   |
| UNIDAD GIRADORA    |             |                   |



700

CAUSA N° 47.086/EC.

CONCHALI, Martes 02 de mayo de 2017.

**VISTOS:**

Cumplase.

Anótese causa N° 47.086/EC.

Notifíquese por carta certificada.



Proveyó doña **ADELA FUENTEALBA LABBE**, Jueza Titular. Autoriza doña **MONICA MUÑOZ BUSTOS**, Secretaria Abogada.

