

Proceso Rol N° 20.752-10-2016
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, quince de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs.18 doña **Ingrid Carolina Roman Zabra**, técnico en turismo, domiciliada en calle San Olav N° 6150, departamento 506, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Administradora de Supermercado Express Limitada**, representada por don Rodrigo Cruz Matta, ambos domiciliados en Avda. Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8301, Quilicura, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado en que con fecha 25 de julio de 2016, cerca de las 20:00 horas, habría concurrido al supermercado ubicado en Avda. Tomás Moro N° 1590, a efectuar unas compras, dejando su vehículo marca Ford, modelo Edge, color negro, placa HHRT.49, en los estacionamientos subterráneos dispuesto para este fin; que al volver, se percató que la ventanilla izquierda detrás del asiento del conductor estaba rota y le habían sustraído las especies que guardaba en el interior, consistentes en una mochila que contenía un computador notebook, un Ipad Air, un disco duro, cuadernos y además, un bolso deportivo y bolso de remedios; que, luego de ocurridos los hechos, informó al Supermercado, revisando las cámaras de seguridad, pero no contenían información debido a su ubicación, que además, le señalaron que sólo habían 3 guardias en el recinto, pero ninguno estaba a cargo de los estacionamientos subterráneos, ya que había un guardia mirando las cámaras, el otro en el acceso en superficie y el supervisor de los guardias en el sector de las cajas; efectuando posteriormente la denuncia a Carabineros; que no obstante los reclamos efectuados, el Supermercado no habría asumido su responsabilidad en los hechos; por estas razones estima que la conducta de la empresa denunciada vulnera las normas de la Ley N° 19.496 relativas a la seguridad en el consumo contenidas en los artículos 3 letra d) y e) y 23, debido a que la sustracción de las especies obedecería a falta de medidas de seguridad empleadas en el resguardo de los vehículos

estacionados, por lo que solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 1.272.000.- por concepto de daño emergente, más intereses, reajustes y las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs.42.**

A **fs.26** doña **Begoña Carrillo González**, abogado, en representación de Administradora de Supermercados Express Limitada, formula declaración indagatoria y sostiene que no les constan los hechos denunciados, en cuanto a que la actora haya efectivamente estacionado su vehículo en los estacionamientos del establecimiento que representa, y si en caso de haberlo hecho, efectivamente le hayan sustraído especies desde su interior, que en este caso no existiría un acto de consumo ya que los estacionamiento obedecen únicamente al cumplimiento de una obligación legal, sin que se cobre precio o tarifa por su uso; negando categóricamente que su parte haya tenido responsabilidad en estos hechos.

A **fs.36** se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

A **fs.54** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de doña Ingrid Román Zabra, del apoderado de la parte denunciada y demandada Administradora de Supermercado Líder Express Ltda., y del apoderado de SERNAC, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos y será detallada en la parte considerativa de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto Infraccional:

PRIMERO: Que, la parte de doña Ingrid Román Zabra, en fundamento de su denuncia sostiene que Administradora de Supermercados Express Ltda., habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, especialmente los artículos 3 letra d) y e) y 23; al no brindar medidas de seguridad en el consumo, toda vez que habiendo dejado su vehículo en los estacionamientos subterráneos del Supermercado ubicado en Avda. Tomás Moro N° 1590, mientras efectuaba compras al interior del

supermercado, y al volver habría constatado que le habrían roto la ventanilla trasera izquierda, sustrayendo diversas especies individualizadas en la denuncia; vulnerándose de esta manera las normas que protegen a los consumidores.

SEGUNDO: Que, la parte de Administradora de Supermercados Express Limitada, a fs.46 al contestar las acciones interpuestas en su contra, solicita su rechazo fundado en que no le constan los hechos denunciados, como que estos hayan acaecidos en la forma en que lo señala la denunciante, en cuanto a que las especies se encontraban en el interior del vehículo o que hayan sido sustraídas al momento en que se encontraba en los estacionamientos del supermercado; que igualmente, controvierte que la actora tenga la calidad de consumidora, ya que no habría acreditado la existencia de un acto de consumo, haciendo presente que su parte no cobra precio o tarifa por el uso del estacionamiento, ya que no es proveedora del servicio de estacionamiento. Que, su parte cumpliría con las obligaciones de seguridad al tener cámaras de vigilancia y guardias de seguridad, además de los protocolos y directrices que la Autoridad Policial exige al efecto, sin que le sea posible prevenir el hecho de un tercero; que la actora debería, haber guardado las especies en los lockers que para tal efecto dispone su representada y que son de uso gratuito para sus clientes, evitando de esta manera el delito que alega, afirmando que no habría incurrido en las infracciones que se le imputan.

TERCERO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones, acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs.1 rola boleta de Supermercado Líder a nombre de la actora correspondiente al día 25 de julio de 2016 a las 20:25 horas.; **2)** A fs.2 rola copia de factura electrónica por reparación de vehículo Ford Edge 2006 por la suma de \$50.000.-; **3)** A fs.3 rola copia de denuncia ante Carabineros de la 47 Comisaria de Las Condes; **4)** A fs.7 y 8 rola reclamo ante SERNAC y carta de respuesta de Líder Express; **5)** De fs.10 a 12 rola set de fotografías del vehículo de la actora en el estacionamiento y de los daños en la ventana trasera; **6)** A fs.13 rola copia de reclamo estampando el día de los hechos en el supermercado denunciado; y **7)** A fs. 15 rola certificado de anotaciones del vehículo placa HHRT.49 en que consta que al momento de ocurrido los hechos denunciados era de propiedad de la actora; documentos que no fueron objetados de contrario.

Que, rindió asimismo, a fs.55 prueba testimonial mediante la declaración de don Andrés Rodrigo Montero Piñeda, quien se habría encontrado en el estacionamiento del Supermercado denunciado,

pudiendo constatar que el vehículo de la actora había sido violentado, rompiéndole el vidrio trasero izquierdo; señalando que en el lugar habían pocos guardias, y que acompañó a la denunciante a efectuar el reclamo respectivo y hasta que llegó Carabineros al lugar para tomar la denuncia.

CUARTO: Que, la parte querellada y demandada acompañó en apoyo de su defensa las fotografías que rolan a fs.53 en que se observan casilleros y sectores del estacionamiento con cámara de seguridad y letrero de advertencia; objetadas de contrario por SERNAC, por tratarse de instrumentos privados que no tienen fecha cierta, sin constarle su veracidad y por emanar de la misma parte que las presenta.

Que, no habiendo antecedentes en el proceso que permitan establecer la falsedad o falta de integridad de las fotografías impugnadas, por lo que tratándose de instrumentos privados, se rechaza la objeción formulada por SERNAC.

QUINTO: Que, al tenor de todo lo anterior, se debe determinar si existe seguridad en los estacionamientos de la denunciada, cuya deficiencia alega la parte denunciante; y al respecto debe tenerse presente que los estacionamientos explotados por el proveedor obedecen no sólo a una exigencia efectuada por la Dirección de Obras Municipales al otorgarse el respectivo permiso para toda la infraestructura del Supermercado denunciado, conforme a las normas de la Ordenanza y de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, sino que es en sí mismo al tratarse de un servicio propio ofertado al público en general, se encuentra sujeto a las exigencias de seguridad, salubridad e higiene a que las personas tienen derecho en el consumo de los distintos bienes y servicios, como lo establece el artículo 3 de la Ley N° 19.496 que en lo pertinente señala: **"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"**; corresponde al proveedor, brindar las condiciones de seguridad necesarias para el consumo de los bienes o servicios que ofrece; sin que pueda ponerse de cargo del consumidor el adoptar medidas extremas para evitar el peligro, considerando que en la especie la cautela debe ser proporcional en relación a un estacionamiento privado que cuenta con medidas de seguridad.

SEXTO: Que, de acuerdo a los antecedentes probatorios aportados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, la denunciante el día 25 de julio de 2016, concurrió en su vehículo al

Supermercado Lider Express ubicado en Avda. Tomás Moro N° 1590, Las Condes, para efectuar algunas compras, dejando estacionado el vehículo placa HHRT.49 en los estacionamientos de dicho Supermercado (boleta de fs.1 y denuncia de fs.3); 2) Que, alrededor de las 20:30 hrs. al ir a retirar su vehículo del lugar en que estaba aparcado, constató que éste había sido violentado, rompiendo el vidrio trasero izquierdo; y 3) Que, la parte denunciada no ha acreditado, que en los estacionamientos del supermercado existieran cámaras de vigilancia funcionando normalmente o guardias, que tuvieran por finalidad brindar seguridad y apoyo a los clientes del Supermercado, como asimismo que cumpla con la Directiva de Seguridad exigidas por la Autoridad Policial, resultando insuficiente al efecto las fotografías acompañadas a fs.53.

SÉPTIMO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores y ponderando los antecedentes probatorios allegados al proceso de conformidad a los principios de la sana crítica, el sentenciador concluye que el proveedor denunciado Administradora de Supermercados Express Limitada, no brindó a la denunciante Ingrid Román Zabra, seguridad en el consumo de los bienes y servicios ofrecidos en el mencionado establecimiento, puesto que al encontrarse al interior del Supermercado, su vehículo habría sido violentado, sin que conste en autos que existieran mecanismos que hubiesen prevenido el hecho delictual, o en su defecto mitigado las consecuencias, por lo que fluye de tales circunstancias que la denunciada no ha impetrado en la especie de manera efectiva los mecanismos de seguridad que alega, dándose por establecido que el estacionamiento del Supermercado Líder Express ubicado en Avda. Tomás Moro N° 1590, se encontraba desprovisto de las medidas tendiente a resguardar la seguridad de los consumidores el día en que ocurrieron los hechos denunciados.

OCTAVO: Que, por todo lo anterior, se concluye que Administradora de Supermercados Express Limitada ha vulnerado lo dispuesto en los artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, al haber no brindar las condiciones de seguridad en el consumo, siendo en consecuencia procedente acoger la denuncia de fs.18 y siguientes interpuesta en su contra.

b) En el aspecto civil :

NOVENO: Que, la parte de doña Ingrid Román Zabra, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que se condene a Administradora de Supermercados Express Limitada a pagar la suma de \$1.272.000.-por concepto de daño emergente.

DÉCIMO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley Nº 19.496, que señala: “ **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.**”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

UNDÉCIMO: Que, en relación al daño emergente, cabe señalar que en autos ha resultado únicamente acreditada la pérdida patrimonial correspondiente al daño del vidrio de la puerta trasera izquierda del vehículo, según consta factura de fs.2 y denuncia de fs.3 y siguientes, que en consecuencia, se regula la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la parte demandante por dicho concepto en la suma de \$50.000.-. Que, respecto de los demás conceptos demandados por daño emergente, deberán desestimarse puesto que no se ha acreditado su monto.

DUODÉCIMO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de junio de 2016, mes anterior a los hechos denunciados, y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia de fs.18 y siguientes interpuesta por doña **Ingrid Román Zabra**, y se condena a **Administradora de Supermercados Express Limitada** representada por don Rodrigo Cruz Matta y don Manuel Oyaneder Herranz, a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1 letra d) de la Ley 19.496

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs.18 por doña **Ingrid Román Zabra**, y se condena a **Administradora de Supermercados Express Limitada** representada por don Rodrigo Cruz Matta y don Manuel Oyaneder Herranz, a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$ 50.000.-** por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando duodécimo del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra de los representantes legales señalados, por el término legal, sino pagaren la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

PROVEYÓ DOÑA XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Jueza (s)
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ - Secretaria (s)

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de noviembre de dos mil dieciocho.

A los folios 406747 y 406791: Téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, **eliminando el considerando duodécimo.**

Y teniendo en su lugar presente:

Que la suma ordenada pagar a la parte demandada por concepto de daño emergente deberá ser pagada reajustada en la **misma variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de esta sentencia hasta la fecha de su pago efectivo.**

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287 **SE CONFIRMA** la sentencia de quince de septiembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 72 y siguientes, **con declaración de que el reajuste de la indemnización decretada deberá pagarse reajustada conforme al motivo señalado previamente.**

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1932-2017.-

Pronunciada por la **Octava Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por la Ministra señora Paola Plaza González y por el Abogado Integrante señor Cristian Lepin Molina.

MARISOL ANDREA ROJAS MOYA
MINISTRO
Fecha: 14/11/2018 15:14:38

PAOLA LORETO PLAZA GONZALEZ
MINISTRO
Fecha: 14/11/2018 14:47:24

