

**La Florida a ocho de julio de dos mil trece.**

**VISTOS:**

1.- Que por presentación de fojas 21 y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor a través de su Directora Regional Metropolitana de Santiago Johanna Scotti Becerra, ambos con domicilio en Teatinos 50 Piso 1, Santiago, y según lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 interpone denuncia, por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la misma sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA ( MCDONALD'S)**, representada para estos efectos por Alejandro Yarur, ambos domiciliados en calle Santa Amalia N°1763, comuna de La Florida basada en el robo del vehículo de propiedad de don CARLOS SEBASTIAN TAPIA PINNA, al interior de los estacionamientos de propiedad de la demandada.

2.- Que a fojas 35, rinde declaración indagatoria **CARLOS SEBASTIAN TAPIA PINNA**, Ingeniero en Telecomunicaciones, cedula de identidad N°15.362.393-7, domiciliado en pasaje Parque Toro N°214, Villa Altos de Quirigue, Quilicura, quién expone que el día 16 de febrero de 2012 aproximadamente entre las 20:00 y las 21:00 horas concurrió a dicho restaurante para consumir y estaciono su vehículo, marca PEUGEOT, placa patente PS-786, año 2011, en el lugar destinado para esos fines, dejando en su móvil una mochila con el notebook, sus accesorios, dineros, una chaqueta y otros efectos personales y al volver al vehículo se percató que le habían roto la chapa de ambas puertas del auto y le habían sustraído sus pertenencias del interior, se dirigió al interior del local para informar del robo pero estaba demasiado concurrido por lo que procedió a denunciar ante Carabineros de Chile.

3.- Que a fojas 47 y siguientes, el denunciante **CARLOS SEBASTIAN TAPIA PINNA**, ya individualizado deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA ( MCDONALD'S)**, representada por Alejandro Yarur, ambos domiciliados en calle Santa Amalia N°1763, comuna de La Florida, por infringir la Ley 19.496, Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por los mismos hechos

COPIA FIEL  
SECRETARIO

expuestos en la denuncia de autos. Mediante dicha acción solicita que la demandada sea condenada a pagarle la suma total de \$ 3.420.000 correspondiendo \$ 1.420.000 por concepto de daño directo y \$ 2.000.000 por concepto de daño moral, con expresa condenación en costas.

4.- Que a fojas 56 Cristóbal Jimenez Figueroa, Abogado en representación de la empresa ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA rinde por escrito declaración indagatoria y expone que respecto a los hechos denunciados por el señor Carlos Tapia de un supuesto robo de especies de su propiedad en dependencias del local comercial ubicado en calle Santa Amalia N°1763, hace presente que su representada no ha tenido antecedentes respecto de la efectividad de los mismos y ninguna relación tiene con los hechos referidos en la denuncia. Que ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA no utiliza, explota, regenta, dirige ni controla en modo alguno cuanto ocurre en las dependencias del restaurante, toda vez que tanto el inmueble en que funciona como la gestión de negocios corresponden a personas jurídicas distintas de su representada, quienes desarrollan sus actividades con total independencia y autonomía, es más el giro de administración de restaurante su representada no lo ejerce respecto del local ubicado en Santa Amalia N°1763. Agrega que su representada únicamente es parte de un contrato de franquicia con una sociedad extranjera que le permite el uso de la marca registrada Mac Donald's, sin que ello signifique que tiene el control respecto de todos los restaurantes que operan con la misma franquicia en el resto del territorio nacional.

5.- Que a fojas 109 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante TAPIA PINNA, la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representado por la Habilitado de Derecho José Luis Pismante Araos y de la parte denunciada y demandada ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA representada por la Abogada Javiera Soto Díaz.

La parte de TAPIA PINNA, ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan a fojas 37 a 46 consistente en: a) set de 9 copias de fotografías blanco y negro del daño del vehículo y del lugar de los hechos denunciados; b) copia

SECRETARÍA  
COMUNICACIONES  
11/11/11

comprobante denuncia ante Carabineros de Chile y c) copia boleta de consumo de restaurante Arcos Dorados. Y acompaña documental consistente en a) presupuesto de reparación daños vehículo placa patente CWGF-87 y b) comprobante tarjeta VISA.

La parte de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR ratifica la denuncia; Y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de EVA BEATRIZ VIDAL GONZALEZ, labores de hogar, cédula de identidad n° 7.983.772-5., domiciliada en pasaje Isla Magdalena N° 4118, Puente Alto y de CAMILA FRANCISCA TORRES VIDAL, higienista dental, cédula de identidad n° 16.752.337-4, domiciliada en pasaje Isla Magdalena N° 4118, Puente Alto. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan a fojas 1 a 20 consistente en: a) Copia nombramiento de Directora Regional Metropolitana de Santiago a Johanna Scotti Becerra; b) Copia reclamo de Carlos Tapia Pinna ante SERNAC de fecha 06/03/2012 31 de enero de 2011; c) Copia carta SERNAC a empresa denunciada Arcos Dorados Restaurantes de Chile Limitada; d) Copia carta respuesta de Estudio Jurídico a SERNAC de fecha 26 de marzo de 2012; e) set de 10 copias de fotografías blanco y negro del lugar de los hechos denunciados; f) copia de cédula de identidad de Carlos Tapia Pinna; g) copia comprobante denuncia ante Carabineros de Chile; h) copia boleta de consumo de restaurante Arcos Dorados y i) copia correo electrónico de Carlos Tapia Pinna a restaurante Mac Donald's; Y acompaña documental consistente en Tres copias simples referidas a dichas materias.

La parte de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA contesta por escrito solicitando el rechazo de la demanda en todas sus partes y señalando que respecto a los hechos denunciados por el señor Carlos Tapia de un supuesto robo de especies de su propiedad en dependencias del local comercial ubicado en calle Santa Amalia N°1763, hace presente que su representada no ha tenido antecedentes respecto de la efectividad de los mismos y ninguna relación tiene con los hechos referidos en la denuncia. Que ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA no utiliza, explota, regenta, dirige ni controla en modo alguno cuanto ocurre en las dependencias del restaurante, toda vez que tanto el inmueble en que funciona como la gestión de negocios corresponden a personas

SECRETARÍA

11

jurídicas distintas de su representada, quienes desarrollan sus actividades con total independencia y autonomía, es más el giro de administración de restaurante su representada no lo ejerce respecto del local ubicado en Santa Amalia N°1763. Agrega que su representada únicamente es parte de un contrato de franquicia con una sociedad extranjera que le permite el uso de la marca registrada Mac Donald's, sin que ello signifique que tiene el control respecto de todos los restaurantes que operan con la misma franquicia en el resto del territorio nacional. Que no ha intervenido en el manejo y explotación del referido restaurante y carece por tanto de toda vinculación supervigilancia, tutela, cuidado o dirección alguna con las personas que pudieron haber intervenido en los hechos denunciados, por cuanto estas personas responden directamente a su empleador, es decir a la persona jurídica que explota el restaurante ubicado en Santa Amalia N°1763. Su representada no ha realizado acto o contrato alguno que la pueda vincular con el demandante de autos ya sea bajo el estatuto de responsabilidad civil contractual o extracontractual. Además el actor no tiene la calidad de consumidor toda vez que su representada no tiene relación con el local donde funciona el restaurante.

6.- Que a fojas 133 pasan los autos para fallo

**CONSIDERANDO:**

1.- Que en relación al fondo de la acción deducida por el querellante y demandante de autos, en cuanto a que existiría por parte de la demandada un actuar negligente al no cumplir con su obligación o deber de seguridad en el consumo, y por ello le serían aplicables las disposiciones relativas a la ley 19.496 sobre "Protección a los Derechos de los Consumidores", este Sentenciador concluye que la existencia de estacionamientos en el inmueble donde funciona el restaurante, ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la Ley de Urbanismo y Construcciones por lo que constituye una mera liberalidad o facilidad que el local ofrece a sus eventuales clientes, por ser de libre acceso al público.

2.- Que no consta en autos que se guarde registro o se controle de manera alguna el acceso al estacionamiento de dicho restaurante tanto de peatones o

COPIA FIEL  
SECRETARIO



vehículos, siendo por ello un acto voluntario de quien lo utiliza para su beneficio y comodidad, toda vez que no se cobre un precio o tarifa, y a mayor abundamiento su utilización al no ser privado, y ser de libre acceso permite la circulación de todas las personas que así lo deseen, por lo que los hechos no serían de responsabilidad de dicho local comercial.

3.- Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, podría concluirse también que el hecho denunciado que sirve de fundamento a la querrela y demanda podría corresponder por su naturaleza a un ilícito penal, cuya investigación y resolución esta fuera del ámbito de la competencia de este Juzgado de Policía Local.

4.- Que a mayor abundamiento es responsabilidad de los usuarios cautelar y proteger sus especies personales, en especial cuando estas se encuentran expuestas al accionar de terceros en la vía pública.

5.-Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana critica este Tribunal ha concluido que no existe en el caso en comento un "acto de consumo" en los términos a que se refiere el artículo 1° de la Ley 19.496, ya que por una parte la existencia de estacionamientos gratuitos a disposición del público en general que nace de una obligación legal de habitabilidad y funcionamiento ordenada por Ley y la facultad de usarlos libremente por los usuarios o por cualquier persona sin que medie pago, el solo uso y la sola disponibilidad no implica ni para una parte ni para la otra parte un acto de consumo.

6.- Que en relación a la demanda de indemnización de perjuicios entablada a fojas 58 y siguientes, esta deberá ser desestimada en mérito de lo expuesto en los numerandos precedentes.

7.-Que en cuanto a la excepción por falta de legitimación pasiva interpuesta a fojas 76 por la parte de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE LIMITADA, esta no se acoge atendido que la demanda al contestar el libelo en su contra ha aceptado y reconocido la capacidad y el derecho a litigar del actor de autos.

11  
COPIA  
SECRETARÍA  
DE  
COMUNICACIONES

8.-Que en cuanto a las tacha de la testigo de la parte denunciante CAMILA FRANCISCA TORRES VIDAL, fundada en tener una relación de íntima amistad o de pareja con TAPIA PINNA, este Sentenciador en conformidad a la sana crítica viene en rechazarla toda vez que no es posible que existe relación de amistad con la parte que la presenta él SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR que es una institución de Derecho Público, que no tiene amigos ni conocidos por lo que se considera su declaración admisible y no le resta parcialidad a sus dichos, y

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18287, 1, 3 letra d, 12, 23, 50 y siguientes de la Ley 19496 sobre "Protección a los Derechos a los Consumidores" y artículos 2314 y siguientes del Código Civil

**RESUELVO:**

Desestimase la denuncia de fojas 21 y 47, y demanda de fojas 47 y siguientes en mérito de lo expuesto precedentemente.

Cada parte deberá pagar sus costas

Notifíquese personalmente o por cédula.

**Rol N°85717-4/V**

  
**DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**

11  
CORREA  
PACHECO  
CORREA

C.A. de Santiago

Santiago, veinte de agosto de dos mil catorce.

A fojas 198 y 199: a todo, téngase presente.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus motivos 1, 2, 3, 4, 5, 6, los que se eliminan.

**Y SE TIENE, EN SU LUGAR Y ADEMÁS, PRESENTE:**

**Primero:** Que del mérito de los antecedentes incorporados, en la causa, especialmente la boleta de fecha 16 de febrero de 2012, las fotografías acompañadas, el comprobante de denuncia presentado y la prueba testimonial –uno de ellos presente a la fecha que ocurrieron los hechos-, se encuentra acreditado que el día señalado el denunciante concurrió en su vehículo Peugeot 207 Compact X Line 1.4, placa patente CWGF.87-3, año 2011, a un establecimiento explotado por la denunciada, ubicado en calle Santa Amalia N° 1763, comuna de La Florida, dejándolo en un estacionamiento habilitado para ello, adquiriendo los productos individualizados en la boleta, percatándose el afectado, luego de celebrar el referido acto de consumo, que su vehículo había sido forzado, sustrayéndose de éste diversas especies;

**Segundo:** Que, considera el juez a quo que no le cabe responsabilidad en esa sustracción a la denunciada, aduciendo, reseñadamente, que el estacionamiento es un recinto abierto; que no es posible una vigilancia completa en términos de eficiencia; que no es su voluntad mantener ese recinto sino que lo hace por imperativo legal ya que, de lo contrario, la autoridad comunal no le habría cursado el proyecto comercial; y que tampoco resulta aplicable la Ley N° 19.496 dado que no es “proveedora” de tal estacionamiento;

**Tercero:** Que para hacerse cargo de tales defensas la Corte tiene en cuenta un hecho público y notorio, tampoco contradicho por alguna evidencia

en contrario de este expediente, como lo es que centros comerciales tan grandes como los explotados por la denunciada, quien celebró un contrato de franquicia con la empresa Macdonalds con la finalidad de usar dicha marca comercial y hacer uso de ella, donde ocurrieron los hechos, están dotados de amplios espacios, tanto abiertos como cerrados, para que los clientes consumidores estacionen sus vehículos; que ello obedece, de acuerdo a una máxima de experiencia, a que la provisión por parte de los particulares de cantidades significativas de productos expendidos en tales centros de negocios hace dificultoso el traslado de las mismas utilizando movilización pública, por lo que se procura atraer a los compradores con sus medios de transporte particular, clientes que, como es evidente, han de preferir estacionarlos en lugares inmediatamente colindantes con los establecimientos donde se proveen; que, por lo mismo, estas cadenas construyen dichos espacios y los protegen con personal que, directa o indirectamente, de ellos depende o ellos controlan.

Siendo así, no merece dudas a la Corte que la denunciada no solamente vende o provee especies a los consumidores, sino que, para ello y al mismo tiempo, les presta el servicio de aparcamiento.

Lo uno y lo otro van de la mano, por cuanto es parte de la exitosa provisión y numerosa clientela la existencia de la prestación del servicio de estacionamiento y, por lo mismo, se hace enteramente aplicable la citada Ley N° 19.496, que justamente norma las relaciones entre proveedores y consumidores, entre servidores y servidos;

**Cuarto:** Que tampoco influye en lo expresado la circunstancia de considerarse obligada por la ley la demandada a construir los aparcamientos en comento.

Por el contrario, cuando la normativa vigente impone la carga de incluir los mismos cada vez que se levanta un proyecto de magnitud, es por sí sola significativa de que ha sido el ordenamiento jurídico el que ha deseado que ello forme parte del comercio que, por lo mismo, no puede entrar en



funcionamiento a falta de ello, pues la dirección de obras correspondiente no podrá darle el visto bueno;

**Quinto:** Que, en consecuencia, se tiene que la denunciada ha infringido el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, puesto que al prestar el servicio de estacionamiento inherente a su comercio de provisión a consumidores, incurrió en negligencia, por no haber custodiado debidamente el vehículo que allí estacionó el consumidor afectado por mientras allí se proveía;

**Sexto:** Que tampoco hace falta argumentar mayormente para concluir que la sustracción de una especie desde un recinto de estacionamiento inmediatamente aledaño al local de comida rápida y que forma parte de la misma edificación, es un riesgo que no puede considerarse imprevisible ni inevitable;

**Séptimo:** Que por la infracción a la Ley 19.496 ha de responder el representante legal de la denunciada;

**Octavo:** Que debido a lo que preceptúa el artículo 24 de la mencionada legislación de defensa del consumidor, por haberse infringido el artículo 23 de la misma, ha de sancionarse a la responsable, con la multa que se dirá, accediéndose de esa manera a la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal de fojas 21.

**Noveno:** Que, en cuanto a la parte civil de la sentencia, esta Corte no puede emitir pronunciamiento alguno, toda vez que la misma no fue objeto de recurso de apelación, no pudiendo emitir decisión sobre una cuestión que no ha sido sometida a su conocimiento.

Y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos citados precedentemente, asimismo, a lo que prevén los artículos 50 y 58 letra g) de dicha normativa, **se revoca**, en lo apelado, la sentencia de ocho de julio de dos mil trece, escrita a fojas 137 y siguientes, que rechazó la denuncia infraccional presentada por el Servicio Nacional del consumidor y, en su lugar, **se declara** que se acoge la referida acción, sólo en cuanto se condena a

la empresa Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. al pago de una multa equivalente a 20 Unidades Tributarias Mensuales.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-559-2014.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Teresa Figueroa Chandía, conformada por la Fiscal Judicial señora Clara Carrasco Andonie y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veinte de agosto de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Santiago, diez de septiembre de dos mil catorce.

Vistos y teniendo presente:

1° Que el recurso de queja procede contra las sentencias interlocutorias cuando ponen fin al juicio o hacen imposible su continuación o definitiva y que no sean susceptibles de recurso alguno, ordinario o extraordinario.

2° Que en el presente caso se ha deducido el recurso, contra la resolución de la Corte de Apelaciones en aquella parte que confirmó la sentencia del juzgado de policía local que rechazó la excepción de falta de legitimación pasiva, decisión que no comparte la naturaleza de aquéllas que hacen procedente el recurso de queja, desde que se trata de una interlocutoria que no pone término al proceso.

Y visto además, lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se declara inadmisibile** el recurso de queja interpuesto en lo principal de fs. 2.

Al primer otrosí, por acompañado; al segundo y tercer otrosí, estese al mérito de lo resuelto; al cuarto otrosí, téngase presente.

Regístrese y archívese.

Rol N° 23.314-14

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C. y Lamberto Cisternas R.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

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