

PRIMERO: Que, por el escrito de fs.29, don Rodrigo Martínez Alarcón, en su calidad de Director Regional Metropolitano Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor y, en su representación, ambos con domicilio en Teatinos N° 333 de la comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de Easy S.A. representado por don Carlos Wulf Urrutia, ignora profesión, ambos con domicilio en avenida Kennedy N° 9001 de la comuna de Las Condes, argumentando que ha tomado conocimiento a partir del reclamo de don Juan Contreras Pulido que éste concurrió el día 27 de septiembre de 2012 a las dependencias de la denunciada ubicada en Lo Marcoleta N° 315 de la comuna de Quilicura con el objeto de realizar el pago de su tarjeta de crédito dejando en el estacionamiento del recinto su automóvil placa única LX-4305 con la convicción que se encontraría resguardado. Sin embargo, al retornar al estacionamiento se percató que había sido sustraído por lo que requirió la presencia del administrador del local limitándose la empresa a llamar a la fuerza pública realizando la correspondiente denuncia ante carabineros de la 49° Comisaría la que ingresó con el N° 8691 señalándole posteriormente la denunciada "que no tenían que ver con el tema"; que el proveedor contestó el requerimiento hecho por la denunciante señalándole: "el local Easy de Quilicura no accede a lo solicitado por el reclamante, ya que el caso expuesto escapa a nuestro ámbito de acción, debido al proceder malicioso de terceros en un recinto de libre acceso al público;" respuesta que le parece del todo insatisfactoria toda vez que los estacionamientos constituyen un imperativo legal para explotar el giro de supermercado a la luz de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, además de que tales instalaciones, lejos de constituir una facilidad que se les da a los clientes, tiene como único objetivo captar clientes de los mismos entendiéndose parte inherente del servicio ofrecidos por el proveedor; Que todo lo anterior vulnera lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1, 12 y 23 inciso 1 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por lo que solicita se le condene al máximo de la penas establecidas en dicha ley con expresa condenación en costas;

VISTOS Y CONSIDERANDO

QUILICURA, veintisiete de agosto de dos mil trece

Rol. 96.605-6

137
cuando tramita
7 siete

SEGUNDO: Que por el escrito de fs. 49, don Juan Ruberlindo Contreras Pulido, comerciante, domiciliado en Valle Nuevo Parcela 1, Santa Carolina de Lampa, se hizo parte en esta causa y demandó civilmente solicitando el pago de la suma de \$6.500.000.- que comprende el daño emergente y el daño moral, acción que fue notificada a fs. 52;

TERCERO: Que, por el escrito de fs. 62, la denunciada contestó las acciones interpuestas en su contra sosteniendo: Para la primera: 1.- La falta de legitimación pasiva por parte de Easy S.A. por no haber cometido infracción alguna a la LPC toda vez que el hecho denunciado no se encuentra dentro de las conductas tipificadas por dicha Ley sino que se trata de un delito contra la propiedad que regula el Código Penal y que es de conocimiento del Ministerio Público como lo ha entendido la I. Corte de Apelaciones de Santiago en fallo del 10 de noviembre de 2010; 2.- La inexistencia de infracción por parte de Easy S.A. por cuanto no se ha acreditado que el denunciante tenga la calidad de consumidor ni que el robo que reclama se haya producido por negligencia de ella, agregando, a) que no existe infracción al artículo 3 letra d) por cuanto dicha norma se refiere a la seguridad en el consumo de bienes comercializados al interior del establecimiento comercial donde existe una relación de consumo derivada de un acto oneroso; b) no existe infracción al artículo 12 pues nunca existió una oferta de servicio en lo relativo al estacionamiento como para terminar si se infringieron ciertos términos, condiciones y modalidades, y c) que no existe infracción al artículo 23 por cuanto la citada norma discurre sobre la base de la venta de un bien o prestación de un servicio, es decir, debe tratarse de un acto o convención onerosa para que se de la calidad de proveedor y consumidor de acuerdo al artículo 1º de la Ley LPC y que el proveedor haya actuado con negligencia, requisitos que no se dan en los hechos de la causa, pues Easy S.A. no tiene dentro de su giro u objeto social la explotación de recinto de estacionamiento, antecedente que de la esencia para determinar si la explotación de ese giro actuó negligentemente; etc. Acompaña jurisprudencia que abonan sus pretensiones;

CUARTO: Que, a fs. 116, se realizó el comparendo decretado por el tribunal en el que las partes no rindieron prueba testimonial limitándose a ratificar los documentos acompañados en su oportunidad por ellos y el Sernac solicitó oficiar a Easy se remitieran al tribunal copia de la grabación de sus cámaras del día y hora de los hechos fijando una audiencia especial para la exhibición de él todo bajo apercibimiento del artículo 274 y 277 del Código de Procedimiento Civil, apercibimiento que se hizo efectivo a fs. 136 por no haber dado cumplimiento la denunciada a lo pedido a la fecha de la correspondiente resolución; y la denunciada solicitó oficios a la Superintendencia de Valores y

138
cuento hecho

Seguros a fin de que de cuenta si existen seguros asociados al vehículo patente LX-4305 los que fueron evacuados a fs. 125 y siguientes con resultado negativo;

QUINTO: Que, no existe controversia entre las partes acerca de la veracidad del hecho que origina esta causa, esto es, que el día 27 de septiembre del 2012 en horas de la tarde, don Juan Contreras Pulido concurrió a las dependencias de la tienda Easy ubicada en Lo Marcolleta No.315 de la comuna de Quilicura con el objeto de realizar el pago de su tarjeta de crédito "Más Easy" dejando en el estacionamiento del recinto su automóvil placa única LX 4305 y al retornar al estacionamiento después de realizar el pago se percató que había sido sustraído;

SEXTO: Que, corresponde, en consecuencia, al tribunal calificar si el hecho descrito en el considerando anterior importa una infracción a la ley de Protección de los Derechos del Consumidor, especialmente, en sus artículos 3, 12 y 23 como lo sostiene la parte denunciante, es decir, que la denunciada no le ha prestado a un consumidor la debida seguridad en la venta de un bien o en la prestación de un servicio y actuando con negligencia le ha causado un menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.- Ahora bien, a juicio del Sentenciador las normas contenidas en los citados artículos y, muy especialmente en la definición que de los vocablos "consumidores" y "proveedores" hace la Ley en los números 1 y 2 de su artículo 1º suponen la existencia de un acto bilateral, oneroso y conmutativo en los términos señalados en los artículos 1.440 y 1.441 del Código Civil, con utilidad para ambos contratantes, "gravándose cada uno en beneficio del otro" obligándose cada parte a dar una cosa que se mira como equivalente a lo que la otra debe dar, cuestión que se exige en la tercera norma supuestamente infringida al sostener que comete infracción "el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación del servicio" actuando con negligencia cause un menoscabo al consumidor.-

En síntesis, para que se aplique al hecho que origina la causa <robo de un automóvil desde el estacionamiento de la reclamada> las normas de la Ley de Protección al Consumidor sancionando una infracción, es menester que entre don Juan Contreras Pulido e Easy S.A. hubiere existido, previamente, un acto jurídico que hubiere generado "términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido" la prestación de servicio de estacionamiento como lo exige el artículo 12, cosa que no ha ocurrido en la especie; o que, "en la venta" de la prestación de servicio de estacionamiento la reclamada hubiera actuado con negligencia causando el menoscabo o daño al consumidor cosa que,

139
(cuenta bancaria)
2 muse

SEPTIMO: Que, lo sostenido por este tribunal en el considerando precedente ha sido confirmado por la jurisprudencia de nuestros más altos tribunales en varios fallos, entre ellos, los que en fotocopias aparecen agregados a fs. 78 y siguientes de autos sosteniéndose en el fallo dictado por la Excm. Corte Suprema con fecha 21 de octubre del 2008: "la simple existencia del espacio para estacionamiento de vehículos o de la estructura metálica necesaria para el aparcamiento de bicicleta no impone que contractualmente la empresa haya asumido la custodia de los bienes que en ellos se dejan y en esta parte resulta necesario precisar que para la construcción de un establecimiento comercial, como el que nos ocupa, las autoridades públicas encargadas de su fiscalización, exigen se disponga de un determinado espacio para los productos del oferente, por cuanto en caso contrario, ello provocaría el colapso de las calles o arterias adyacentes" ... "Tal como ya ha sido precisado, el acto negligente se atribuye al proveedor en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, por el que se ha pagado precio o tarifa, por que en caso contrario no tiene la calidad de proveedor"; O lo señalado en el fallo de la Excm. Corte Suprema de fecha 14 de julio de 2010 (agregado a fs. 83) cuyo considerando segundo corrobora totalmente lo aseverado en esta sentencia; etc....

tampoco, ha ocurrido en la especie pues no se ha probado en esta causa que el consumidor hubiere cancelado valor alguno por tal concepto toda vez que no se ha discutido que el estacionamiento se presta en forma gratuita por ella a sus clientes y a cualquiera persona que lo quiera ocupar sin distinguir si comprará o no algún producto de aquellos ofrecidos en él.-
A mayor abundamiento, el artículo 23, supuestamente infringido, supone como primer requisito la existencia de un contrato en virtud del cual el proveedor se obliga a la prestación de un servicio y por el cual el consumidor cancela un valor determinado. Luego, que el proveedor actúe con negligencia y, por último que se cause un menoscabo al consumidor apareciendo con claridad en los hechos de la causa este último requisito toda vez que no ha sido discutido que el consumidor sufrió el robo de su automóvil desde el estacionamiento que la denunciada y demandada ha dispuesto para sus clientes. Pero, como se ha dicho anteriormente, no se acreditaron los otros dos requisitos pues la denunciante no ha acreditado que canceló algún valor por el uso de estacionamiento ni que el robo del vehículo se produzca por negligencia imputable a la reclamada. Del mismo modo, no se puede entender que el robo del vehículo sea una infracción que faculte a los jueces de policía local para conocer del asunto sino que es un ilícito penal que debe ser perseguido en la sede jurisdiccional respectiva;

140
(Cuenta Cuarenta)

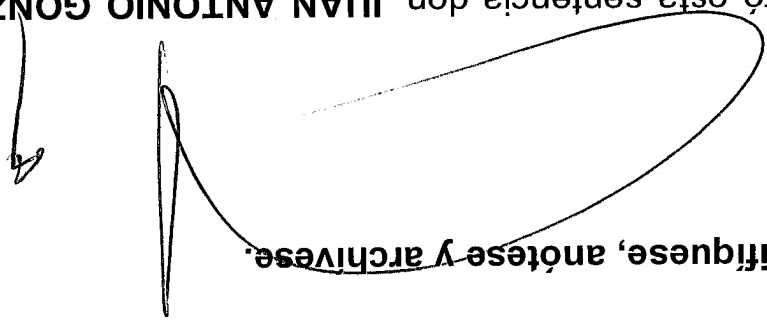
141
Cuenta
7 años

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; artículos 1, 12, 23, 50 A, 57 y 58 bis de la Ley 19.496; 144 del Código de Procedimiento Civil y 1.698 del Código Civil se declara:

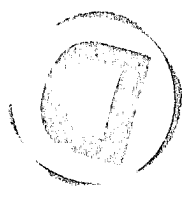
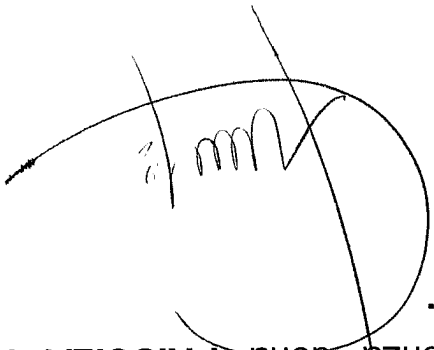
1.- Que se rechaza la denuncia deducida a fs. 29 por el Servicio Nacional del Consumidor y la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 49 por don Juan Contreras Pulido en contra de Easy S.A.

2.- Que no se condena en costas a los actores por estimar el tribunal que estos tuvieron motivos plausibles para litigar.-

Notifíquese, anótese y archívese.



Dicte esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN** Juez Titular y autoriza doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ** Secretaria Abogada.



Santiago, quince de mayo de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos sexto y séptimo, que se eliminan, y se tiene en su lugar y, además, presente:

1º) Que en la especie, ha quedado establecido por no haber sido controvertido por las partes, que don Juan Contreras Pulido concurrió el día 27 de septiembre de 2012, en horas de la tarde, a la tienda Easy ubicada en la comuna de Quilicura de esta ciudad, para efectuar algunas compras con el objeto de realizar el pago de su tarjeta de crédito "Mas Easy", dejando en el estacionamiento de dicho recinto el automóvil Nissan V 16 EX 1.6I, placa única LX 4305 y al retornar, después de haber realizado el pago, se percató que había sido sustraído.

2º) Que conforme con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, comete infracción a sus disposiciones 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.

3º) Que en cuanto a la calidad de prestadora de servicio que sustenta el establecimiento Easy, es un hecho público y notorio que detenta dicha calidad. Que por su parte, respecto del carácter de consumidor del afectado, tal como se señaló no se encuentra discutido en autos que éste concurrió al establecimiento a objeto de pagar su tarjeta de crédito "Mas Easy", lo que se encuentra acreditado con el comprobante de pago agregado a fojas 3 y el certificado extendido por la propia denunciada que certifica el pago efectuado con fecha 27 de septiembre de 2012 a las 17:54 horas, de lo que

sólo se puede desprender la calidad de consumidor del afectado quien por lo demás se puede considerar como cliente habitual de la denunciada, desde que ésta le ha otorgado una tarjeta de crédito por ella emitida, concurriendo el día de los hechos a pagar el crédito otorgado por esta vía.

4º) Que tal como lo ha sostenido reiteradamente la jurisprudencia, la circunstancia que los estacionamientos proporcionados por la denunciada serán gratuitos, no los libera de la obligación de prestar un servicio eficiente evitando fallas o deficiencias en la seguridad, como ocurrió en la especie, en la que se prestó un servicio en forma negligente, toda vez que se incumplió la obligación que le imponía de resguardar el vehículo a cuyo cuidado se encontraba, esto por cuanto el estacionamiento forma parte del servicio prestado al cliente, destinado precisamente a facilitar el acceso al establecimiento y el consumo en el mismo.

5º) Que de acuerdo a lo expuesto, no cabe sino concluir que se han infringido los artículos 1º y 23 de la Ley 19.496, porque el establecimiento comercial ha cometido una infracción en su calidad de proveedor en la venta bienes o prestación de un servicio, cuya negligencia, causó menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad, debiéndose concluir que la denunciada prestó un servicio en forma negligente, toda vez que se incumplió la obligación que le imponía resguardar el vehículo a cuyo cuidado se encontraba, procediendo por tanto que se acoja la denuncia y se aplique la multa correspondiente.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en las normas citadas y la Ley 18.287, se **revoca** la sentencia de veintisiete de agosto de dos mil trece, escrita a fojas 137 y siguientes, sólo en cuanto rechazó la denuncia por no haber sido apelada la decisión civil y **en su lugar se declara:**

Que se acoge la denuncia presentada por don Rodrigo Martínez Alarcón en representación del Servicio Nacional del Consumidor,

condenándose a EASY S.A. al pago de una multa ascendente a treinta unidades tributarias mensuales.

Regístrese y devuélvase.

R01 N° 2120-2013.

Redacción de la Ministro (S) señora Dora Mondaca Rosales.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Manuel Valderrama Rebolledo e integrada, además, por la ministro (S) señora Dora Mondaca Rosales y la abogado integrante Paola Herrera Fuenzalida.

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

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