


HUECHURABA, quince de diciembre del año dos mil catorce.


CERTIFICADO

A solicitud de la parte denunciante en autos certifico que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

CAUSA ROL N° 251.880-8

  
SECRETARIO  
VERONICA RODRIGUEZ DE LOS RIOS  
SECRETARIA (S)

REGISTRO DE SENTENCIAS  
15 DIC. 2014  
REGION METROPOLITANA



Huechuraba, a siete de noviembre del año dos mil trece.

**Rol N° 251.880-G**

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante SERNAC, representado por doña **JOHANNA SCOTTI BECERRA**, Directora Regional, interpuso denuncia infraccional en contra de **MALL PLAZA OESTE S.A. (MALL PLAZA NORTE)**, cuyo nombre de fantasía es **MALL PLAZA NORTE**, rol único tributario N° 96.653.650-0, representado legalmente por don **FERNANDO CALLEJAS**, Gerente de Operaciones, ambos con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 1737, comuna de Huechuraba, Santiago, por infracción a la ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundada en el reclamo efectuado por la consumidora afectada, doña **INGRID TERESA ROJAS JEREZ**, en calidad de mandataria para estos efectos de don **PATRICIO ESTEBAN ROJAS GUZMAN**, concurrió el día 03 de febrero de 2011 a realizar compras de algunos productos y pagar la cuenta de la tienda Ripley al Mall Plaza Norte, dejando estacionado el vehículo de propiedad de éste último, marca TOYOTA, modelo Yaris XLI 1.5, color gris plata metálico, año 2002, placa patente VC 8447-6, en los estacionamientos exclusivos y subterráneos que la denunciada pone a disposición de sus clientes, con la confianza de que estaría a buen resguardo, y a no mucha distancia de los guardias y de las cámaras de seguridad. Posteriormente, al dirigirse al estacionamiento, aproximadamente a las 19:45 horas, al lugar específico en que dejó el vehículo, se encontró con la lamentable sorpresa de que éste había sido robado. Su sospecha fue confirmada por el guardia de seguridad que estaba en el lugar, procediendo a llamar a Carabineros de Chile para constatar el robo.

Así las cosas, y estando comprometido los intereses generales de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que este Servicio ha decidido formular la denuncia debido a la falta de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios y en las medidas de seguridad necesarias, afectando de paso, al propio mercado del comercio y a los intereses generales de los consumidores que acceden a sus servicios confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada. Que, el artículo 23 de la ley 19.496, impone un estándar mínimo de calidad a quien presta este tipo de servicios.

Que con fecha 07 de febrero de 2011, doña **INGRID TERESA ROJAS JEREZ**, en representación de don **PATRICIO ESTEBAN ROJAS GUZMAN**, presentó reclamo ante el SERNAC, bajo el N° 5171694, al cual la empresa denunciada respondió con fecha 15 de febrero de 2011, eludiendo toda responsabilidad en los hechos reclamados.

Que los hechos descritos constituyen una clara y grave infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que, las gestiones de

mediación realizadas por el SERNAC, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, procede a realizar la presente denuncia para resolución de este Tribunal.

Que, la denunciada habría cometido las infracciones establecidas en los artículos 1 N° 2, 3 letra d), 12 y 23 inciso 1° de la ley 19.496.

Agrega también, que los Tribunales Superiores de Justicia han resuelto uniformemente lo siguiente: *“los estacionamientos son partes integrantes del servicio prestado, por lo tanto la empresa es responsable por los daños que sufran los vehículos que quedan detenidos en la zona mientras los consumidores concurren al recinto. De tal modo no es posible concluir que el servicio de estacionamiento gratuito constituya un servicio anexo, adicional o diferente de la mera venta de mercancías o servicios, sino que forma parte de la oferta de la denunciada, quien no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, y en particular en el resguardo de bienes de su cliente”*.

En consecuencia, en mérito de las normas legales citadas y lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496, solicita que se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoseles en cada caso el máximo de la multa, es decir, por las infracciones al artículo 3 letra d), 50 UTM, por las vulneraciones al artículo 12, 50 UTM y por último, 50 UTM más por infringir lo dispuesto en el artículo 23.

Por tanto, conforme lo expuesto, artículos 1 N° 2, 3 letra d), 12, 23 y 58 letra g) de la ley del consumidor y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, RUEGA a US., se sirva tener por interpuesta la denuncia infraccional en contra de **MALL PLAZA OESTE S.A. (MALL PLAZA NORTE)**, cuyo nombre de fantasía es **MALL PLAZA NORTE**, representado legalmente por don **FERNANDO CALLEJAS**, ambos ya individualizados, por infracción a la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenándolo por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley mencionada, con expresa condena en costas.

A continuación, en virtud de lo dispuesto en el 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la denuncia, el Servicio se hace parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Acompañó en parte de prueba, bajo apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

1. Copia del Formulario Unico de Atención de Público (FUAP), del reclamo N° 5171694, de fecha 07.02.2011 y del traslado a la denunciada.
2. Copia de la Boleta N° 002.866 y copia de recibo de pago emitido por la tienda Ripley, sucursal Av. Américo Vespucio N° 1737, con fecha 03.02.2011.
3. Copia simple de Certificado de Inscripción, por ambos lados, que acredita el dominio de don Patricio Rojas Guzmán, respecto del vehículo placa patente VC 8447-6.
4. Copia simple de cédula de identidad de doña Ingrid Rojas Jerez, por ambos lados.
5. Copia simple de datos de Denuncia N° 554, ante la 54ª Comisaría de Carabineros de Huechuraba, de fecha 04.02.2011, por robo del vehículo.
6. Copia simple de Carta Poder autorizada ante notario público titular de Osorno don Harry Winter Aguilera, que acredita actuación de doña Ingrid Rojas Jerez, en

nombre y representación de don Patricio Rojas Guzmán, para realización de todo tipo de trámites ante el SERNAC.

7. Copia de Comprobante de Recepción de Denuncia y su parte respectivo con relación de los hechos, de fecha 04.02.2011, realizada ante la Fiscalía Local Centro de Justicia de Santiago.
8. Set compuesto de 7 impresiones de fotografías en blanco y negro, que muestran las condiciones del estacionamiento de la denunciada y lugar en que ocurrieron los hechos.
9. Copia de la respuesta de la denunciada, de fecha 15.02.2011, en donde no ofrece ninguna solución concreta para el consumidor, eludiendo responsabilidad.

**SEGUNDO:** Que a fojas 32 y siguiente, doña **INGRID TERESA ROJAS JEREZ**, se hace parte en la presente causa por infracción a la ley 19.496, caratulada "SERNAC con **MALL PLAZA OESTE S.A.**", en virtud de los antecedentes expuestos en la denuncia respectiva. Además, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra **MALL PLAZA OESTE S.A.**, y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496 por doña **FRANCISCA QUEZADA**, con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 1737, por los mismos hechos denunciados en esta causa y que por economía procesal da por expresamente reproducidos. Agrega, que los hechos referidos le han causado los siguientes perjuicios: Daño emergente por la suma de \$ 3.500.000.- equivalentes al valor del vehículo y daño moral, representado por las molestias, rabia y asistencia médica, que evalúa en la suma de \$ 3.500.000.- . Funda esta presentación en la letra e) del artículo 3° de la ley 19.496, y por tanto, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita que se acoja a tramitación en todas sus partes y en definitiva se condene a la contraria al pago de la suma de \$ 7.000.000.- o la suma que SS. estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

Acompaña bajo apercibimiento legal los siguientes documentos:

1. Copia simple de Boleta de compra en Ripley N° 002.866.
2. Copia simple de Certificado de Inscripción del vehículo placa patente VC 8447.
3. Copia simple de Recibo y/o comprobante de pago de cuota en Ripley.

**TERCERO:** Que a fojas 39 y siguientes, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba, audiencia que se lleva a efecto con la comparencia de la parte denunciante SERNAC, representado por su abogado don **ERICK VASQUEZ CERDA**, la parte demandante doña **INGRID ROJAS JEREZ**, en rebeldía de la parte denunciada y demandada **MALL PLAZA OESTE S.A.**, nombre de fantasía **MALL PLAZA NORTE**.

El tribunal llama a las partes a avenimiento, el cual no se produce dada la rebeldía de la parte denunciada y demandada.

La parte denunciante SERNAC, viene en ratificar la denuncia de autos en todas sus partes solicitando a SS. que se condene a la denunciada al máximo de las multas impuestas en la ley 19.496, por infracción a lo dispuesto en los artículos 1º número 2, 3º letra d), 12 y 23 inciso 1º de la norma legal citada, con costas.

La parte demandante, viene en ratificar la demanda civil de autos, en todas sus partes, solicitando a SS. acogerla, con condena en costas.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL:**

La parte denunciante, viene en reiterar los antecedentes acompañados a la denuncia, que constan de fojas 7 a 29 de autos, ambas inclusive, con citación.

La parte demandante viene en reiterar, con citación los documentos acompañados en la demanda civil, que constan de fojas 34 a 36, ambas inclusive, y acompaña además los siguientes, con citación:

1. Cuatro fotocopias simples de cotizaciones de un vehículo similar al sustraído en el caso de autos, Toyota Yaris Sedan, año 2002.
2. Copia extraída desde la página web de la Autopista Vespucio Norte, en donde constan los tránsitos realizados por el vehículo, en fecha posterior al robo del mismo.

#### **PRUEBA TESTIMONIAL:**

La parte del SERNAC no rinde prueba testimonial.

Por la parte demandante rinden testimonio:

Doña **ALBA GONZALEZ ROMAN**, quien en suma expuso lo siguiente: En febrero del año 2011, vio pasar en su auto, a la hija de su vecina, Ingrid, con su hija, y tras saludar le preguntó a dónde iban, señalándole que se dirigían a realizar compras al Mall Plaza Norte, entonces aprovechó de preguntar si la podía llevar para pagar unas cuentas, a lo que accedió. Al llegar al Mall, ella se estacionó en el estacionamiento subterráneo al lado de Ripley, en la misma entrada apegado a la pared. Luego, subieron a la tienda y ella realizó compras, pagaron las cuentas y cuando bajaron, aproximadamente a las 19:15 hrs., el auto no estaba. Comenzó a buscarlo, porque no lo veía, en ese momento se acercó un guardia y le preguntó qué buscaba, ella le señaló que su vehículo, el señaló que una persona le había avisado que había un hombre forzando un vehículo, y que al momento de llegar ellos la persona se había marchado, que sólo alcanzaron a anotar la patente del vehículo, le indicaron el número de la patente y ella la reconoció de inmediato. Se trataba de su vehículo. El guardia solo se excusaba de no haber alcanzado a hacer

nada. Como ya era tarde, en la administración del Mall no había nadie, ella comenzó a reclamarle al guardia y en ese momento él llamó a Carabineros. Esperaron hasta pasadas las 22:00 horas para estampar la denuncia correspondiente y tomar testimonio a quienes estábamos allí. Fue muy terrible vivir ese momento, porque ella estaba muy desesperada, ya que nadie se hacía cargo de lo sucedido, incluso se enteró después que ella se enfermó de los nervios.

Doña **JAVIERA GUZMAN ROJAS**, quien en suma expuso lo siguiente: El 03 de febrero del año 2011, fue con su madre y una vecina, la Sra. ALBA, al Mall, llegaron y se estacionaron en el subterráneo del Mall. Su mamá realizó compras, se pagaron algunas cuentas, hasta que bajaron al estacionamiento, aproximadamente a las 19:30 horas, y el auto ya no estaba. Su mamá comenzó a buscar por todos lados, en ese momento se acercó un guardia y le preguntó qué buscaba, ella le dijo "mi auto" y él le señaló "la patente del vehículo es VC8447", su mamá le dijo "sí", y él señaló "ah... se lo robaron". Obviamente su mamá le preguntó que cómo, porque el auto había quedado bien cerrado, tenía alarma, momento en que llegó un supervisor de los guardias y sólo se explicaban que habían anotado la patente del auto, pero que no habían alcanzado a detenerlo. Luego, las llevaron a una sala con el fin de que se calmaran mientras llegaba Carabineros, pero ellos llegaron aproximadamente a las 22:30 horas. Agregó, que su mamá quedó en Shock, y pasados unos dos días ella reaccionó con mucho pesar y pena, incluso fue al médico y le dieron medicamentos. Buscaron por todas partes el vehículo, incluso la acompañó a la autopista, para saber si el vehículo estaba circulando por algún lugar.

Doña **GREGORIA MOREIRA ACEVEDO**, quien en suma expuso lo siguiente: En febrero, el día 03, estaba de vacaciones, fue a visitar a su amiga y vecina Silvia, que resulta ser la madre de la demandante, conversaron y estuvieron juntas mucho rato, ella le comentó que Ingrid, su hija, había salido al Mall Plaza Norte con Javiera, su hija, y no llegaban, esto la tenía muy intranquila, por lo que decidí quedarme con ella. Aproximadamente a las 23:00 horas de la noche llegaron muy mal, Ingrid lloraba mucho, contó que cuando después de hacer las compras e ir a buscar el vehículo al estacionamiento, este no estaba y que los guardias del Mall le habían informado que se lo habían robado. La situación fue muy triste, porque todos estaban mal, mi amiga Silvia que es una persona de edad se descompensó, más aún que en esos días se irían de vacaciones en el vehículo, así es que todo fue muy triste. Supo en los días siguientes, que Ingrid debió ser atendida por un profesional médico, porque estaba muy mal, con depresión. Agrega que hasta la fecha se acuerda del problema y cuando llega alguien a su casa en vehículo, ando preocupada de que no se lo roben.

**PETICIONES:** No se formulan.

**CUARTO:** Que de las probanzas que figuran en el proceso es posible establecer que doña **INGRID ROJAS JEREZ**, concurrió el día 03 de febrero del año 2011, al **MALL PLAZA NORTE**, en el vehículo marca TOYOTA, modelo Yaris XLI 1.5, color gris plata metálico, año 2002, placa patente VC 8447-6, de propiedad de don **PATRICIO ESTEBAN ROJAS GUZMAN**, según se acreditó a fojas 11 de autos, dejando el vehículo aparcado

en los estacionamientos subterráneos de dicho centro comercial, y, luego de realizar compras y pagar la cuenta de la tarjeta de la tienda Ripley, según acredita a fojas 9 y 10 de la causa, regresó hasta a los estacionamientos, alrededor de las 19:45 horas, percatándose que el vehículo antes individualizado había sido sustraído desde el lugar en que lo había dejado estacionado.

A mayor abundamiento, cabe señalar, que del mérito de la prueba testimonial rendida, cuyas declaraciones se encuentran contestes entre sí, por lo que se le considerará como plena prueba para efectos de resolver este asunto, incluidos el resto de los documentos acompañados en el proceso, este sentenciador estima que la sustracción y/o robo del vehículo placa patente VC 8447-6, propiedad de don **PATRICIO ESTEBAN ROJAS GUZMAN**, desde los estacionamientos de la denunciada y demandada, por terceros no individualizados en esta causa, se tiene por acreditada.

**QUINTO:** Que en el caso materia de autos, es necesario citar el artículo 3º letra d) de la ley 19.496, el cual prescribe que son derechos y deberes básicos del consumidor *“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”*. Que asimismo, el artículo 23º del mismo cuerpo legal reza *“Comete infracción a las disposiciones de la presente Ley 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”*.

Por tanto, a la luz de las disposiciones legales mencionadas, la ley impone al proveedor de un bien o servicio, la obligación de velar por la seguridad en el consumo de los mismos y a responder en el caso de incumplimiento.

**SEXTO:** En consecuencia, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que en virtud de las probanzas que rolan en el proceso y en relación a los argumentos expresados en los considerandos cuarto y quinto precedente, se encuentran acreditadas las infracciones a los artículos 3º letra d), 12 y 23 inciso 1º de la ley 19.496, cometidas por la denunciada y demandada.

**SEPTIMO:** Que en cuanto a los perjuicios alegados por la actora, considerando que la propiedad del vehículo afecta a don **PATRICIO ESTEBAN ROJAS GUZMAN**, este sentenciador concluye, que la demandante no acreditó tener la titularidad de la acción ejercida en la causa, esto es, no probó encontrarse respecto de este bien, en alguna de las circunstancias mencionadas en el artículo 2.315 del Código Civil, o en su caso, tener la obligación para responder por el vehículo sustraído a su propietario, ello conforme lo dispuesto en la citada norma legal, y, en este sentido, no tiene derecho a reclamar la indemnización de perjuicios pedida, resolviéndose la solicitud reclamada en consecuencia a lo expresado.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287, 19.496 y lo dispuesto en el artículo 2.315 del Código Civil.

**RESUELVO:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

- **HA LUGAR** a la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, condenase al **MALL PLAZA OESTE S.A.**, administrado por doña **FRANCISCA QUEZADA**, a una multa de **(10) diez Unidades Tributarias Mensuales**, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

**EN LO CIVIL:**

- **NIEGASE LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 32 y 33, por no haber acreditado la demandante ser titular de la acción invocada, conforme lo expresado en el considerando séptimo de este fallo.
- No se condena en costas a la actora, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

