

Proceso Rol N° 16.255-10-2012
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintiséis de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

A **fs.7 y 11** doña Carolina del Carmen Rodríguez Gutiérrez, ingeniero petrolero, domiciliada en Avda. Vicente Pérez Rosales N° 1134, comuna de La Reina, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Shopping Center S.A. - Portal La Reina- representada legalmente por don Gustavo Pino, ambos domiciliados en Avda. Kennedy N° 9001, piso 4, comuna de Las Condes, fundado en que con fecha 28 de junio de 2012 concurrió al Centro Comercial Portal La Reina y dejó estacionado su vehículo marca Honda, modelo CRV, año 2007, placa WG.1667, frente al establecimiento Easy a fin de efectuar unas compras en dicho lugar; que al regresar a su vehículo constató que le habían forzado la chapa de la puerta y sustraído desde su interior un computador Notebook marca HP modelo probook 4430s procesador I5, el que se encontraba debajo de su asiento, tomando en el lugar el procedimiento la supervisora de seguridad y efectuado la denuncia ante Carabineros al día siguiente, sosteniendo que los hechos señalados ocurrieron en presencia del personal de seguridad; estimando que al efecto en su calidad de proveedor, la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3, letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores por lo que solicita se le condene al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 700.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 1.300.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.26.**

A **fs.20** don **Juan Esteban Rivas Dibán**, en representación de Cencosud Shopping Centers S.A., formula declaración indagatoria por escrito, y señala que no le constan a su parte los hechos denunciados, y que en caso de ser efectivos corresponderían a un ilícito en que no le cabría ninguna responsabilidad, cometido por personas ajenas a su representada y respecto de los cuales no tendría vínculo alguno; y, que en cualquier circunstancias, los estacionamientos del establecimiento constituyen una facilidad que se le otorga a los clientes, pero que no importaría asumir obligaciones de custodia o vigilancia de los vehículos que allí se estacionan, sin que se reciba ingreso alguno por dicho concepto.

A fs.115 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante doña Carolina Rodríguez Gutiérrez y del apoderado de Cencosud Shopping Center S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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 Carolina Del Carmen Rodríguez Gutiérrez, fundamenta su denuncia en las supuestas infracciones en que habría incurrido Cencosud Shopping Centers S.A., debido a la falta de seguridad en la prestación del servicio, en atención a que, habiendo concurrido al centro comercial Portal La Reina ubicado en Avda. Fco. Bilbao N° 8750, y dejado estacionado su vehículo, al ir a retirarlo constató que le habían sustraído su computador notebook marca HP modelo probocook 4430s procesador I5, sin que los sistemas de vigilancia y seguridad hubieren actuado; y que, posteriormente al efectuar el reclamo ante el supervisor del Centro Comercial, fue informada que no se harían responsables de la pérdida de las especies sustraídas desde el interior de su vehículo.

SEGUNDO: Que, la parte de Cencosud Shopping Center S.A. a fs.90, opone excepción de Falta de Legitimación Pasiva, toda vez que su representada tendría el giro de su denominación y que en ningún caso puede haber cometido la infracción que se le imputa, ya que no reviste la calidad de proveedor de bienes o servicios respecto de la denunciante en los términos que ésta última pretende, y menos aún podría haber infringido los artículos 3 d), 12 y 23 de la Ley 19.496 ; que dicha ley sería de carácter especial y como tal debe aplicarse de manera restrictiva; que el hecho denunciado y sometido a conocimiento de este Tribunal no se encuentra dentro de las conductas tipificadas en la Ley 19.496, sino más bien, se trataría de un delito contra la propiedad, conducta regulada por los artículos 432 y siguientes del Código penal, cuyo conocimiento correspondería al Ministerio Público; que en este orden, tampoco serían sujetos de legitimación pasiva a la luz del artículo 2 letra a) de la Ley 19.496 , ya que no se estaría en presencia de un acto mixto y que en tal clasificación no cabrían los hechos que se reclaman que corresponderían a un ilícito; que igualmente no puede darse la calidad de proveedor a

alguien que no cobre precio o tarifa por una facilidad que le otorga a todas las personas concurrentes o no al establecimiento de su representada, siendo indiferente si realizan o no compras al interior de éste, por lo que no puede entenderse complementario o dentro de su giro, y tampoco corresponde atribuir la calidad de consumidor respecto de quien no ha mediado un acto de consumo, como ocurriría en la especie, en que no se ha acreditado que la denunciante tenga la calidad de consumidora; estimando que su parte al no tener la calidad de proveedor respecto de doña Carolina Rodríguez Gutiérrez, carece de legitimidad pasiva ya que los hechos sobre que versa la denuncia se refieren a la comisión de un hecho ilícito cometido por terceras personas respecto de las cuales su representada no tendría responsabilidad legal.

TERCERO: Que, en relación a la excepción opuesta deberá considerarse en primer término lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que señala : **“ La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a estas materias”**; Asimismo, es relevante a este respecto tener presente que de acuerdo a la ley, se entiende por proveedores a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa.

CUARTO: Que, a su vez el artículo 2 de la Ley 19.496, establece expresamente que quedan sujetos a las disposiciones de esta ley, entre otros, los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Que, en la especie, la parte denunciada y demandada Cencosud Shopping Centers S.A., es una sociedad anónima, cuyos actos son siempre mercantiles, y por su parte la denunciante, es una persona natural que ejecutó un acto jurídico que a su respecto tiene el carácter de civil, puesto que ha obrado en su ámbito privado, encontrándose en el marco previsto en el artículo 3 del Código de Comercio.

QUINTO: Que, en consecuencia, se estima que Cencosud Shopping Centers S.A. reviste la calidad de proveedor al amparo de las disposiciones citadas en los motivos anteriores, y por consiguiente es legítimo contradictor de la actora, puesto que los hechos debatidos versan precisamente sobre la relación de consumo existente entre ambos, siendo una cuestión de fondo resolver acerca del alcance del servicio de estacionamiento respecto del cual se alega la falta de seguridad en el consumo, debiendo por tanto desestimarse la alegación de Falta de Legitimación Pasiva opuesta a fs. 90 por la parte denunciada.

SEXTO: Que, la parte de Cencosud Supermercados S.A., al contestar las acciones interpuestas en su contra, alega asimismo, la inexistencia de la infracción, fundado en que la denunciante le atribuiría una supuesta infracción al artículo 23 de la Ley Nº 19.496 que supone un actuar negligente del proveedor; que, en la especie lo ocurrido correspondería a un ilícito, consistente en el robo de especies por terceras personas y respecto del cual no le cabe ninguna responsabilidad, por lo que no podría configurarse a su respecto la infracción que se le imputa, que no se habría acreditado que a la actora le haya sido sustraído el bien que señala desde su vehículo estacionado al interior de los estacionamientos del Centro Comercial Portal La Reina, y más aún que haya portado dicho bien, como tampoco que efectivamente haya concurrido en su vehículo; que, sostiene además, que los estacionamientos anexos al establecimiento cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y público en general, siendo incluso más eficientes que lo que el legislador les impone. Que, su parte no habría incurrido en las infracciones que se le imputan a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496; estimando que la seguridad de que habla el artículo 3 letra d) se refiere al bien mismo que se consume o al servicio que se presta, en cuanto a los riesgos que pueden presentar y representar para la salud y el medio ambiente, por lo que no existiría relación alguna entre los hechos expuestos y la norma aludida; que en caso de concebir que su representada es proveedora de la custodia de los vehículos situados en sus estacionamientos, señala que cuenta con los mecanismos de seguridad para el público que concurre a los mismos, sin que pueda exigírsele en la prevención de los delitos una acción más eficaz que la del propio Estado que tiene a su cargo la seguridad interior del país; que en relación a los artículos 12 y 23 sostiene que su parte no tiene dentro de su giro u objeto social la explotación de recintos de estacionamientos, antecedente que sería de la esencia para determinar si en la explotación de su giro actuó de manera negligente o incumplió los términos de la convención celebrada, que en su caso, es la venta de bienes; solicitando por estos motivos el rechazo de las acciones impetradas en su contra.

SEPTIMO: Que, la parte denunciante de doña Carolina del Carmen Rodríguez Gutiérrez, a fin de acreditar los hechos en que funda la denuncia acompañó los siguientes antecedentes probatorios: **1)** A fs.1 rola reclamo estampado por la actora en el libro respectivo del Portal La Reina; **2)** A fs.2 rola copia comprobante de denuncia por robo; **3)** A fs.3 y 4 rolan antecedentes de Reclamo ante Sernac; **4)** A fs.111 rola fotografía digital en que se observa la chapa del vehículo dañada; **5)** A fs.112 rola presupuesto Nº 00291991 emitido por Valenzuela & Delarze por la reposición del cilindro de la puerta izquierda del vehículo placa WG.1667 por la suma de \$ 148.370.-; y **6)** A fs.114 rola impresión en que aparece cotización de notebook por la suma de \$ 591.983.-; documentos que no fueron objetados de contrario.

OCTAVO: Que, se encuentran agregados a los autos oficios de las compañías de seguros requeridas por la Superintendencia de Valores y Seguros en respuesta a solicitud formulada por el Tribunal, en orden a informar acerca de la existencia de un contrato de seguro de daños vigente que ampara al vehículo de la actora placa WG.1667, respondiendo afirmativamente a fs.145 BCI Seguros S.A., acompañándose a fs.130 la póliza respectiva.

NOVENO: Que, la parte denunciada de Cencosud Shopping Center S.A. en apoyo de su defensa acompañó copias de sentencias que rolan a fs. 27 y siguientes. Que, al respecto cabe señalar que tratándose los documentos mencionados de decisiones jurisdiccionales, se tendrán presentes como elementos ilustrativos, pero no como un medio probatorio atendida su propia naturaleza.

DECIMO: Que, de acuerdo a los antecedentes probatorios aportados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente : **1)** Que, doña Carolina Del Carmen Rodríguez Gutiérrez con fecha 28 de junio de 2012 concurrió al Centro Comercial Portal La Reina ubicado en Avda. Francisco Bilbao N° 8750, comuna de Las Condes, en su vehículo placa WG.1667; y **2)** Que, al volver a su vehículo, éste se encontraba con la chapa de la puerta delantera izquierda violentada, según se desprende de la fotografía de fs.111 y de la constancia dejada en el Libro de reclamos del Centro Comercial, que rola a fs. 1.

UNDECIMO: Que, consta de los elementos del proceso, que la parte denunciada mantiene a disposición de sus clientes, estacionamientos que forman parte del Centro Comercial en que se encuentra emplazados un conjunto con establecimientos comerciales, manteniendo una infraestructura común, tales como baños para los clientes, servicios de custodia de bienes, entre otros servicios no remunerados, en este orden, debe tenerse presente que los estacionamientos del centro Comercial Portal La Reina forman parte del servicio que se ofrece en éste y por lo tanto, se encuentran también sujetos 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.*" Que, en la especie, la denunciada ofrece a sus clientes un estacionamiento que pasa a formar parte de los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales presta el servicio y el consumidor debe pagar por utilizarlo, por lo que su ejecución no debe causar perjuicio alguno a éste, máxime si, la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones impone expresamente al establecimiento denunciado la obligación de tener estacionamientos a disposición del público consumidor.

Que, en consecuencia, 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; lo que difiere de aparcar el vehículo en un bien nacional de uso público.

DUODECIMO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores, ponderando los antecedentes probatorios allegados al proceso de conformidad a los principios de la sana crítica, el sentenciador concluye que el proveedor denunciado Cencosud Shopping Centers S.A. no brindó a la denunciante Sra. Rodríguez, seguridad en el consumo de los bienes y servicios ofrecidos, al haber sido violentada la chapa de la puerta de su vehículo, y sustraído aparentemente especies desde el interior, sin que mecanismos de seguridad hubieren prevenido el hecho delictual, o en su defecto mitigado las consecuencias, no actuando de manera alguna, sin que se hubiera acreditado que la denunciada impetró mecanismos de seguridad tendientes a garantizar los derechos del consumidor en cuanto a la tranquilidad y seguridad en el consumo de bienes y servicios, tales como guardias en número proporcional al espacio a custodiar y cámaras de vigilancia, estimándose en consecuencia, que la denunciada no ha impetrado en la especie de manera efectiva las medidas de seguridad que alega, por lo que se concluye que el estacionamiento en que ocurrieron los hechos denunciados se encontraba desprovisto de toda medida tendiente a resguardar la seguridad de los consumidores.

DECIMO TERCERO: Que, por todo lo anterior se concluye que Cencosud Shopping Centers S.A., ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, al haber actuado de manera negligente en la seguridad del servicio ofrecido, causando menoscabo a la consumidora denunciante, quien mientras mantuvo su vehículo en los estacionamientos de la denunciada habría sido víctima de daño en su vehículo, siendo en consecuencia procedente acoger la denuncia de fs.7 interpuesta por doña Carolina Del Carmen Rodríguez Gutiérrez.

b) En el aspecto civil :

DECIMO CUARTO: Que, la parte de doña Carolina Del Carmen Rodríguez Gutiérrez, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que se condenara a Cencosud Shopping Centers S.A. a pagar la suma de \$150.000.- por concepto de reparación de la chapa dañada y \$ 550.000.- por concepto de costo de Notebook marca HP modelo Probook 4430S, procesador I5 y la suma de \$1.300.000.- por concepto de daño moral.

DECIMO QUINTO: Que, habiéndose declarado que Cencosud Shopping Centers S.A., es responsable de infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, y existiendo relación de causalidad entre dicha infracción y el daño sufrido por la demandante, resulta procedente acoger la demanda civil deducida en autos, respecto del daño sufrido por el vehículo placa WG.1667 de propiedad de la demandante que resultó con la chapa de la puerta delantera izquierda dañada, regulándose prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la parte demandante por dicho concepto en la suma de \$ 150.000.-; desestimándose la suma demandada por concepto de Notebook, por no haberse acreditado su preexistencia, que se encontrara efectivamente al interior del vehículo y el monto del mismo.

DECIMO SEXTO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de junio de año 2012, mes en que se produjo el daño, y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DECIMO SEPTIMO: Que, en relación al daño moral solicitado, se desestimaré por no haberse acreditado su monto y procedencia.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica 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.7 interpuesta por doña Carolina Del Carmen Rodríguez Gutiérrez y se condena a **Cencosud Shopping Centers S.A.** representada por don **Gonzalo Caballero Rivera** a pagar una multa equivalente en pesos a **5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales)** por se autor de la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496 .

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs. 84 por doña Carolina del Carmen Rodríguez Gutiérrez y se condena a **Cencosud Shopping Centers S.A.** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$150.000.- por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo sexto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal señalado, 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.

Dictada por Don Alejandro Cooper Salas - Juez
Ximena Manriquez Burgos - Secretaria

