

Cerrillos, dos de septiembre de dos mil catorce.
Rol 37.713/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 9 y siguientes doña **MARÍA IRENE ALVEAL NECULAN**, labores de casa, domiciliada en Diego Velásquez N° 367, comuna de Peñaflor, interpuso querrela infraccional por contravención a las disposiciones de la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **PLAZA OESTE S.A.** representada por su gerente general don Fernando de Peña Yver, ingeniero civil industrial, ambos con domicilio en avenida Américo Vespucio N° 1501, comuna de Cerrillos y presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa, por la suma de \$6.350.000 pesos por concepto de daño emergente, lucro cesante, daño moral y desvalorización de su vehículo, más intereses, reajustes y costas.

Relata los hechos señalando que con fecha 9 de junio de 2013 a las 20:20 horas, concurrió junto a su familia al cine ubicado en el establecimiento del Mall, correspondiente a la cadena Cinemark, en su vehículo marca Toyota, modelo Yaris, año 2010, patente **CBVJ-16**, dejándolo en el aparcadero techado que el Mall ofrece a sus clientes. Que al volver al estacionamiento se percató que el automóvil había sido robado, por lo que procedió a llamar inmediatamente a carabineros de la Comisaría de Vista Alegre, quienes tomaron conocimiento de los hechos acontecidos. Indicó que dos horas después de haber denunciado el robo de su automóvil carabineros de la Vigésima Comisaría de Puente Alto lo encontró desmantelado, sin llantas, sin panel, chapa de contacto reventada, radio con pantalla Pionner, amplificador, basuca, pilas, twiater ropa, etc., todas estas especies sustraídas. Además se encontró con el vidrio de la puerta izquierda quebrado más dos impactos en el parachoques delantero y trasero. Aseguró además que ese mismo día interpuso la respectiva denuncia ante el guardia de seguridad del Mall, quien tomó fotografías del lugar desde donde habría sido sustraído su vehículo, espacio que se encontraba con vidrios.

Luego, el día 10 de junio de 2013 a las 3:30 horas aproximadamente recién pudo retirar su auto desde la 20 Comisaría de Carabineros de Puente Alto, firmando el Acta respectiva. El 12 de junio hizo el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra del Mall Plaza Oeste, oportunidad en que la querellada respondió que no se haría responsable de los daños causados.

A fojas 23 la parte querellante y demandante rectificó su demanda señalando que el representante legal de la empresa Plaza Oeste S.A. es don **FELIPE PINOCHET BRITO**. A fojas 24 el tribunal tuvo por rectificada la demanda civil de autos,

ordenando su notificación conjuntamente con la principal. A fojas 27 consta la certificación de la notificación de la demanda civil a la demandada.

SEGUNDO: Que a fojas 81, 82 y 137 a 144 rola el acta de la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes. Que en dicha oportunidad procesal la demandada **PLAZA OESTE S.A.**, representada por don **JOSÉ MARÍA OLEA ARAMBURU**, mandatario judicial, ambos domiciliados en calle **Catedral N° 1009, piso 18**, Santiago, opuso alegación por inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 y excepción por falta de legitimidad pasiva, contestando la querrela y demanda civil en un escrito que acompañó de fojas 65 a 80, donde expresó que su representada es una sociedad inmobiliaria dueña del Mall Plaza Oeste, cuyo giro es la explotación de centros comerciales, por lo que arrienda a diferentes locatarios espacios para que puedan desarrollar sus actividades comerciales dentro de un mismo lugar físico, constituyendo el Mall un lugar donde se reúnen prestadores de bienes y servicios que comercializan sus productos directamente con sus consumidores. Que en razón de lo descrito precisó que Plaza Oeste S.A. no tiene la calidad de intermediaria respecto de la relación que supuestamente pudo unir a la querellante con alguno de los proveedores que funciona al interior del Mall. Asimismo sostuvo que atendida la alta concurrencia de personas que asisten al centro comercial, se hizo necesario que este contara con accesos que permitieran a los clientes llegar en forma directa y expedita, por lo que Mall Plaza Oeste cuenta con estacionamientos gratuitos y de libre uso para quienes lo visitan y trabajan en él, agregando que los estacionamientos también constituyen una exigencia estructural y urbanística exigida por la ley, no pudiendo entenderse por ello que el Mall sea prestador del servicio de estacionamiento.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE INAPLICABILIDAD DE LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES AL CASO EN ANÁLISIS:

TERCERO: Que a fojas 69 y siguientes la denunciada y demandada en estos autos alegó la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a los hechos formulados en la querrela de fojas 9 y siguientes, por no configurarse la relación de consumo exigida en el artículo 2° de dicho cuerpo normativo. Fundó su alegación en el hecho de que el giro de la empresa Plaza Oeste S.A. es el arriendo de inmuebles y locales comerciales que se ubican en su interior,



contando con estacionamientos gratuitos de libre acceso al público, que en ningún caso la convertirían en proveedor de servicio alguno a la querellante.

CUARTO: Que en relación a lo alegado, este tribunal estima que la empresa Plaza Oeste S.A., así como todo otro comercio afín a este rubro, al ofrecer estacionamientos gratuitos a sus clientes incurren en un gasto que necesariamente es traspasado con posterioridad al cliente que adquiere un bien o que es beneficiario de un servicio, detentando, por lo tanto, la calidad de proveedor respecto de estos estacionamientos y asumiendo los deberes y las responsabilidades que en su calidad de tal determina la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Además, la existencia de estacionamientos proporcionados por el establecimiento comercial, persigue la comodidad de sus clientes a través de un servicio que otorgue confianza y seguridad al momento de acudir a adquirir los productos que ahí se expenden.

En este orden de consideraciones, cabe agregar que la prestación del servicio de estacionamiento forma parte de la oferta que hace el mega centro comercial para captar clientes, por lo que constituye parte de la operación de consumo, descartándose la alegación de la querellada de inaplicabilidad al caso sub lite de las disposiciones de la ley N° 19.496, en razón de no existir a su juicio un acto de consumo, así como las demás alegaciones formuladas en orden a la inexistencia de la infracción, pues a juicio del tribunal la querellada se encuentra obligada a adoptar las medidas necesarias para el resguardo de los bienes de sus clientes y evitar el menoscabo sufrido.

Por lo anterior, se rechazará la alegación antes formulada.

**EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA
OPUESTA A FS. 73 Y SIGUIENTES:**

QUINTO: A fojas 73 y siguientes la demandada opuso excepción de falta de legitimidad pasiva fundada en que no le asiste el deber de impedir que se produzcan hechos delictuales en su establecimiento, puesto que de conformidad a la Constitución Política del Estado quienes tienen el deber de velar por la seguridad pública son Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones. Agregó que sin perjuicio de lo anterior, y ante el incremento de hechos delictuales que son de público conocimiento, el grupo Mall Plaza ha procurado instalar en sus centros comerciales un sistema adicional de vigilancia que facilite la labor de las policías, siendo el actuar de su representada en todo momento diligente.

SEXTO: Que en razón a lo establecido en los considerandos tercero y cuarto de este fallo, esto es, habiéndose establecido que Plaza Oeste S.A. tiene la calidad

de proveedor respecto de los estacionamientos gratuitos que ofrece a los clientes que acuden a sus dependencias a adquirir cualquier clase de bien o servicio, resulta lógico rechazar la excepción opuesta por la denunciada y demandada a fojas 73 y siguientes toda vez que la existencia de estacionamientos proporcionados por el establecimiento comercial, los cuales persiguen, entre otras cosas, la confianza de sus clientes, deben necesariamente contar con medidas de seguridad que permitan al cliente de los servicios ahí expedidos gozar de un consumo seguro y cómodo. Ahora bien, que sin corresponder en esta ocasión referirse a si Plaza Oeste S.A. infringió las normas sobre seguridad en el consumo a que se refiere la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues se trata de un aspecto de fondo que debe ser analizado a la luz de las probanzas rendidas por los intervinientes en este juicio en la parte infraccional de esta sentencia, el tribunal rechazará la excepción opuesta por la denunciada y demandada de autos, en razón de que no resulta procedente alegar la falta de legitimidad pasiva por entender la querellada y demandada que las únicas autoridades competentes para resguardar la seguridad de sus clientes son Carabineros y la Policía de Investigaciones. En razón de ello se rechazará la excepción opuesta a fojas 73.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SÉPTIMO: La parte querellante declaró a fojas 9 y siguientes que el día 9 de junio de 2013, aproximadamente a las 20:20 horas, concurrió al cine ubicado en el Mall Plaza Oeste, dejando su vehículo marca Toyota, modelo Yaris, patente **CBVJ-16** estacionado en dicho lugar. Señaló que al abandonar el sitio se percató que su automóvil había sido robado, por lo que realizó una denuncia ante Carabineros y ante los guardias de seguridad del mega establecimiento. Por su parte la querellada no controvertió la ocurrencia de los hechos planteados por la contraria, limitándose únicamente a justificar la falta de responsabilidad en los mismos por hechos ajenos a su control, como el aumento de la delincuencia.

OCTAVO: Que la querellante a fin de acreditar los hechos acompañó a estos autos prueba documental consistente en: [1]. Copia del parte denuncia N° 1132, emitido por la Tenencia de Carabineros Vista Alegre, el día 10 de junio de 2013, a las 00:05 horas, donde se describen los hechos que sirvieron de fundamento a la querrela y demanda, parte que rola de fojas 89 a 92; [2]. Boletas emitidas por Cinemark, ubicado en el Mall Plaza Oeste, fechadas el 9 de junio de 2013 a las 22:20, las que rolan a fs. 85 y 86; [3]. Certificado de Inscripción y Anotaciones

156

Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del automóvil patente CBVJ-16, cuya inscripción a la fecha de los hechos que originaron la querrela de autos estaba a nombre de la querellante doña María Irene Alveal Neculan, el que rola a fojas 95 y 96; [4]. Sentencias de diversos tribunales referidas a la materia discutida en estos autos, que rolan de fojas 97 a 130; [5]. Denuncia interpuesta ante el Servicio Nacional del Consumidor de fecha 12 de junio de 2013, individualizada con el número 6991928, la que rola a fojas 1; [6]. Parte policial N° 25 de fecha 9 de junio de 2013 emitido por la 20° Comisaría de Carabineros de Puente Alto, donde se describe el hallazgo del automóvil de propiedad de la querellante, el que rola de fojas 2 a 7; [7]. Acta de entrega del vehículo de fecha 10 de junio de 2013, emitido por la 20° Comisaría de Carabineros de Puente Alto, la que rola a fojas 8.

NOVENO: A fojas 138 a 140 la querellante con el fin de acreditar sus dichos rindió prueba testimonial –conforme a la lista de testigos que acompañó a fojas 19– consistente en la declaración de don **Jhonny Humberto Aguirre Olivares**, cédula nacional de identidad N° 10.936.785-0, domiciliado en pasaje Las Castañuelas N° 3775, comuna de Puente Alto; don **Alfonso Antonio Urizar Moreira**, estudiante, cédula nacional de identidad N° 18.514.899-8, domiciliado en pasaje Padre Ruperto Lecaros N° 9087, comuna de La Granja; y don **Claudio Andrés Sánchez Lagos**, operador, cédula de identidad N° 15.437.340-3, domiciliado en pasaje Wagner 263, Peñaflo, los que, legalmente examinados y no tachados, coincidieron con los dichos de la parte que los presentó, en el sentido de que el automóvil de propiedad de la querellante fue robado desde los estacionamientos del Mall Plaza Oeste, cuando esta última concurrió junto a su familia al cine ubicado al interior de dicho mega centro comercial. Sin perjuicio de ello, se debe precisar que la declaración del testigo **Jhonny Humberto Aguirre Olivares**, si bien sirvió de base para establecer la ocurrencia de los hechos en los términos relatados por la querellante, a juicio de este sentenciador, esa declaración se encuentra destinada a acreditar la existencia y magnitud de los perjuicios ocasionados en el vehículo con ocasión del robo.

DÉCIMO: La querellada a fin de acreditar su versión de los hechos, acompañó prueba documental consistente en sentencias dictadas por diversos tribunales, las que rolan de fojas 33 a 64.

DÉCIMO PRIMERO: Que si bien la querellada objetó en el otrosí del escrito que rola a fojas 145 la prueba documental acompañada por la querellante y

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

DÉCIMO CUARTO: Que acreditada la responsabilidad infraccional de la querellada, así como la relación causal entre ésta y los daños sufridos por la demandante, se accederá a la demanda, pues resulta procedente que sea resarcida de los perjuicios causados según se dirá a continuación.

DÉCIMO QUINTO: La demandante pretende una indemnización de \$6.350.000 referida a los siguientes ítems: [1]. Daño emergente que avalúa en la cantidad de \$2.500.000 pesos, que corresponde a los gastos de reparación de su vehículo; [2]. Desvalorización del automóvil equivalente a la suma de \$500.000 pesos; [3] Lucro cesante avaluado en la cantidad de \$350.000 pesos, y [4]. Daño moral, producto del impacto que le generó el robo de su auto y las consecuencias generadas a partir de ese ilícito, daño que avalúa en la cantidad de \$3.000.000 pesos.

DÉCIMO SEXTO: La demandante a fin de acreditar los hechos acompañó a estos autos prueba documental consistente en: [1]. Orden de Trabajo N° 2620 de 12 de agosto de 2013, generada en el Servicio Automotriz Integral *CABAGUI*, por un total de \$1.880.000 pesos más IVA, el que rola a fojas 88; [2]. Boleta de honorarios emitida por la empresa Trans Urrutia Servicio de Grúas, de fecha 9 de junio de 2013, por la suma de \$30.000 pesos, que corresponde al traslado de vehículos que había sido sustraído, la que rola a fojas 87; [3]. Listado de tasación fiscal de vehículos similares al siniestrado, emitido a través de la página del Servicio de Impuestos Internos, el que rola a fs. 94; [4]. Numerosas fotografías que ilustran los destrozos que afectaron al automóvil de la querellante, que rolan a partir de fojas 131 a la 136.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que como se señaló en el considerando noveno, la querellante con el fin de acreditar sus dichos rindió prueba testimonial consistente en la declaración del testigo don **Jhonny Humberto Aguirre Olivares**, mecánico automotriz, cédula nacional de identidad N° 10.936.785-0, domiciliado en Pasaje Las Castañuelas N° 3775, comuna de Puente Alto, declaración que rola a fojas 138 a 140, quien señaló que antes del robo del vehículo le había efectuado dos mantenciones mecánicas al automóvil, constatando tras acudir a retirarlo desde el Mall Plaza Oeste el día después del ilícito, que el móvil se encontraba sin ruedas, sin su parachoques, con el vidrio trasero quebrado, con la chapa reventada y sin el tablero.

DÉCIMO OCTAVO: Que del análisis de la prueba documental y testimonial rendida por la actora, se establece la existencia de daños en el automóvil

de propiedad de la demandante como consecuencia del robo sufrido desde el mega centro comercial , por lo que este sentenciador evaluará esos daños de acuerdo al mérito de los antecedentes acompañados al proceso. Que en este sentido se debe señalar que si bien la demandante rindió prueba destinada a acreditar la existencia y naturaleza de los daños generados, con ocasión de la sustracción de su vehículo, a juicio de este sentenciador dichas pruebas no permiten determinar el monto real y efectivo de las reparaciones a las que su vehículo debió ser sometido, por cuanto la cantidad a que hace alusión en el presupuesto que rola a fojas 88 y los daños que evidencian las fotografías a fojas 131 a 136, sólo habilitan a este sentenciador para efectuar una valoración aproximada y referencial del monto que efectivamente deberá desembolsar la demandante por este concepto. Por lo anterior, se regula prudencialmente la indemnización que deberá pagar la demandada a la demandante doña **MARÍA IRENE ALVEAL NECULAN** en la cantidad de \$1.500.000 pesos por concepto de **daño emergente**. Que en lo que dice relación con el monto demandado por **desvalorización** del vehículo, de la ponderación prudencial del documento que rola a fojas 94, se regula en \$250.000 pesos.

DÉCIMO NOVENO: Que en cuanto a la pretensión de la demandante de obtener un resarcimiento por los **perjuicios morales**, sufridos como consecuencia de los daños acaecidos en su vehículo con ocasión del robo, se dará lugar a una indemnización por la suma de \$500.000 pesos. Las razones que motivan a este tribunal para acoger el daño moral dicen relación con el hecho de que la sustracción del vehículo de la querellante desde las dependencias del Mall, necesariamente generaron en ella sufrimiento, angustia y malestar, configurándose por lo tanto, todos elementos del daño moral que hacen procedente su reparación. Las conclusiones expresadas se apoyan, a juicio de este sentenciador, en las declaraciones de los testigos quienes evidenciaron el malestar y angustia que el robo del vehículo generó en doña María Irene Alveal Neculan.

VIGÉSIMO: Se rechazará la demanda únicamente en lo que dice relación con el lucro cesante pedido, por no haberse acreditado ese rubro durante el transcurso del proceso.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en consecuencia, apreciando la prueba rendida y de conformidad a las reglas de la sana crítica, se regula prudencialmente la indemnización que deberá recibir doña **MARÍA IRENE ALVEAL NECULAN** en la cantidad total de \$2.000.000 por concepto de daño emergente y daño moral, de acuerdo a lo establecido en los considerandos 18 y 19, más \$250.000 por concepto de desvalorización según quedó consignado en el motivo 18. Que la indemnización



160

así regulada deberá pagarse debidamente reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de junio de 2013, fecha en que se produjo la sustracción del vehículo desde el centro comercial, y el mes anterior a aquel en que se pague entera y efectivamente, más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que esta sentencia quede a firme o ejecutoriada, con costas.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que como se expresó en el motivo 11° de este fallo, en el otrosí de fojas 145 la parte querellada y demandada objetó los documentos presentados por la contraria en el comparendo. Que sin perjuicio de lo expuesto por la parte en torno a la veracidad de los documentos acompañados por la demandante, este sentenciador de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ha apreciado los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, ponderando y analizando la documental y todo medio de prueba rendido en estos autos al tenor de la disposición legal recién aludida. Por esa razón es que no se dará lugar a las objeciones planteadas por la querellada y demandada.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las leyes N°s 18.287, 15.231 y N°19.496, se declara:

A.- Que se rechaza la alegación de inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, opuesta por la querellada y demandada a fojas 69, según se consignó en los considerandos 3° y 4°.

B.- Que se rechazan las excepciones de falta de legitimidad pasiva y activa opuestas por la querellada y demandada a fojas 73 y 75, en razón a lo expuesto en los motivos 5°, 6° y 12°.

C.- Que se acoge la querrela infraccional presentada en lo principal del escrito de fojas 9, y en consecuencia se condena a **PLAZA OESTE S.A.**, representada por don Felipe Pinochet Brito, a pagar una multa equivalente en pesos ascendente a **10 UTM** (diez unidades tributarias mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N°19.496, según lo razonado en el motivo 13°.

D.- Que se acoge la demanda civil del primer otrosí de fojas 9, y en consecuencia se condena a la empresa **PLAZA OESTE S.A.**, representada por don Felipe Pinochet Brito, a pagar a la demandante doña **MARÍA IRENE ALVEAL NECULAN**, una indemnización reparatoria por los perjuicios ocasionados al automóvil de su propiedad placa patente CBVJ-16, y el daño moral que le afectó con motivo de la ocurrencia del ilícito investigado y acreditado en autos, según se razonó en los motivos 18° y 19°, consistente en la suma de **\$1.500.000** (un millón y medio de pesos) por daño

emergente, más \$500.000 (quinientos mil pesos) por daño moral, y la suma de \$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos) a título de desvalorización del vehículo, más los intereses y reajustes fijados en el motivo 21°, y las costas de la causa.

E.- Se rechaza la demanda en lo que concierne al lucro cesante, por no haberse rendido prueba al efecto, según quedó consignado en el considerando 20°.

F.- Se rechazan las objeciones documentales planteadas, en razón de lo expuesto en los motivos 11 y 22 de este fallo.

Rol 37.713/AA

ANOTESE, DEJESE COPIA, NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA Y DESE CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496.

DECTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSE CORREA GONZALEZ



A handwritten signature in cursive script, likely belonging to the Juez Titular, Juan José Correa González.

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI