

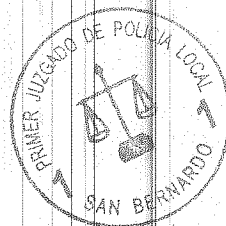
San Bernardo, veinticinco de Junio de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, don Juan Alex Fuentes Aliaga, operario, domiciliado en Pasaje Bonete n° 13.351, villa Volcanes, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de Easy S. A., proveedor representado por su administrador o jefe de local, todos domiciliados en Avenida Portales n° 3.698, San Bernardo, por infracción a los Arts. 3° letras d) y e, 12, 15 y 23 de la ley de protección al Consumidor n° 19.496. En el primer otrosí de esta presentación el denunciante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa denunciada, solicitando que, como consecuencia de su conducta infraccional sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$ 3.000.000, por concepto de daño emergente y moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

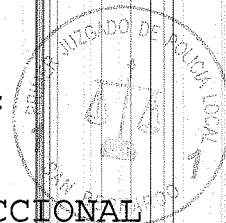
A fojas 06, rola acta de notificación de la denuncia y demanda civil de autos.

A fojas 46, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Juan Alex Fuentes Aliaga, denunciante y demandante, Y de don Javier Soto Solís, habilitado de Derecho, en representación de Easy S.A., denunciada y demandada. En esta audiencia ambas partes rindieron prueba documental y no se llegó a conciliación.



A fojas 47, vuelta, se ordenó ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:



A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL

1°) Que, en lo principal de fojas 01, don Juan Alex Fuentes Aliaga, antes individualizado, interpone denuncia infraccional en contra de Easy S. A. proveedor representado por su administrador o jefe de local, por infracción a los Arts. 3° letras d) y e, 12 y 23 de la ley de protección al Consumidor n° 19.496;

2°) Que, fundando la denuncia, el denunciante expresa en fojas 01, que el día 20 de Septiembre de 2013, concurrió a comprar un calefón a la tienda Easy de San Bernardo, dejando su vehículo, un chevrolet Aveo, sedan, color rojo, patente XG-2963, en el estacionamiento de esa empresa, al volver hasta el auto se pudo dar cuenta que éste no estaba. Agrega que los guardias de la empresa le informaron que el vehículo había sido robado y que lo único que hizo la tienda fue pedirle que dejara un reclamo como constancia del robo, posteriormente llegó Carabineros al lugar y lo llevaron a la 14° Comisaría, lugar donde hizo la denuncia, no encontrándose responsables del hecho;

3°) Que, formulando sus descargos, la denunciada, en presentación agregada en fojas 12, como parte de la audiencia de estilo, expresó que correspondía rechazar la acción infraccional interpuesta en su contra, con

expresa condena en costas, por cuanto en primer lugar no le consta que el denunciante infraccional y demandante civil haya ingresado efectivamente en el vehículo que indica a las dependencias de su establecimiento, como así mismo no le consta en forma alguna la comisión de cualquier tipo de ilícito en los estacionamientos del recinto. En segundo término la denunciada señala que no existe infracción al Art. 3 letra d) de la ley de protección al consumidor dado que dicha disposición se refiere a la seguridad en el consumo de bienes comercializados al interior del establecimiento comercial, ya que respecto de estos existe una relación de consumo que se deriva de un acto jurídico oneroso. En tercer término la denunciada señala no haber cometido infracción al Art. 23 de la ley citada, ya que para su comisión se exige no sólo ocasionar menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias que la ley indica, sino que el proveedor debe haber actuado con negligencia y en el caso de autos no existe elemento probatorio alguno que permita atribuirle un descuido, omisión o falta de aplicación de las funciones que le son propias, cual es la venta de bienes de consumo. No correspondiendo atribuir a un proveedor el deber estatal de dar seguridad a la población, en orden a cuidar de sus personas y bienes. Finalmente expresa que ha extremado su diligencia, adquiriendo para sí diversos sistemas de control, entre los cuales se encuentran vigilantes privados y cámaras de seguridad, medios que son los únicos que la ley permite para evitar la comisión de delitos dentro de sus establecimientos comerciales;





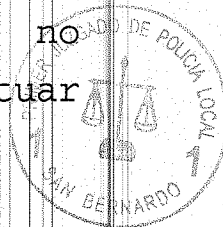
4°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos, la parte denunciante acompañó en el proceso los siguientes antecedentes; a) En fojas 26, copia del reclamo que el día de los hechos, el denunciante dejó en un formulario del centro comercial Portal San Bernardo de la cadena Cencosud. b) En fojas 27, copia de la carta respuesta entregada por la denunciada, en relación con el robo, de fecha 02 de Octubre de 2013. Documento en que expresa que en el lugar se mantiene la presencia permanente de personal de seguridad, pero que no existe restricción alguna para el acceso de público en general y no se cobra tarifa por su uso, por lo que no puede hacerse responsable del actuar fraudulento de delincuentes especializados en ese tipo de delitos. c) En fojas 30, copia de la denuncia policial formulada en relación con los hechos, en la cual se indica que los guardias del recinto manifestaron al denunciante que habían visto a un desconocido sustrayendo el auto y huyendo del lugar. d) En fojas 24, copia del acta de hallazgo del vehículo, de fecha 21 de Septiembre de 2013, a las 03,50 hrs. en la cual se deja constancia que le faltan las cuatro ruedas y tiene el vidrio del costado izquierdo trasero quebrado e) En fojas 21 y 22, boletas de las compras efectuadas por el denunciante, en la tienda Easy, el día y hora de los hechos;

5°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos, la denunciada aportó al proceso, copia de 03 sentencias definitivas, las que se agregaron en fojas 33 a 45, en que denuncias similares a la deducida en autos, fueron rechazadas;

6°) Que, esta Sentenciadora en orden a establecer la existencia de alguna infracción a la ley de protección del consumidor, tendrá por acreditadas en el proceso las siguientes circunstancias a.- Que, efectivamente, el día y hora de los hechos denunciados, esto es, el 20 de Septiembre de 2013, alrededor de las 20,50 hrs., don Juan Alex Fuentes Aliaga concurrió hasta el establecimiento comercial denominado Easy, ubicado en el centro comercial Portal San Bernardo, perteneciente a la cadena Cencosud, procediendo a estacionar el vehículo en que se transportaba, un chevrolet, Aveo, sedan, de color rojo, patente XG-2963, en el estacionamiento disponible para los clientes para este efecto. Dicha circunstancia se encuentra acreditada en autos mediante las boletas de compra agregadas en fojas 21 y 22, la carta respuesta entregada por la denunciada ante el reclamo interpuesto en el Sernac, agregada en fojas 27 y la copia del parte policial, agregada en fojas 30. b.- Que, al volver para retirarse del recinto, se percató que su vehículo había sido sustraído. Circunstancia que fue acreditada en autos mediante la copia del parte policial agregada en fojas 30 y el acta de hallazgo del vehículo, agregada en fojas 24, sin ninguna de sus ruedas, en la madrugada del día 21 de Septiembre, en la comuna de Calera de Tango. c.- Que, en presentación agregada en fojas 12 y la carta respuesta de fojas 27, el establecimiento comercial denunciado reconoce contar con un estacionamiento para sus clientes, el que cuenta con vigilancia permanente, al cual no le atribuye el carácter de un servicio sujeto a la ley de protección al consumidor, atendida la



gratuidad del mismo y por cuanto no correspondería hacérsele responsable del actuar de delincuentes especializados;



7°) Que, a juicio de esta Sentenciadora, en la especie, como ha sostenido en casos similares, existiría una relación de consumo que debe estar sujeta en cuanto a sus derechos y obligaciones a lo establecido por la ley de protección a los derechos del consumidor. En efecto, a partir de la definición de lo que la ley entiende como acto jurídico oneroso, esto es aquel que es de utilidad para ambas partes, en la especie existiría un vínculo cuya naturaleza jurídica podría asimilarse a la de un contrato de depósito. En esta relación existe una oferta hecha a personas indeterminadas para que concurren a comprar a un establecimiento comercial, el cual cuenta con estacionamientos, y en ella el proveedor o depositario estaría obligado a custodiar y conservar los vehículos de sus clientes y a restituirlos en las mismas condiciones que ingresaron. Por otra parte, la circunstancia de no pagarse una tarifa por el servicio complementario de estacionamiento no desvirtúa el carácter oneroso de la relación y en consecuencia sujeta a las obligaciones que impone la ley de protección a los derechos del consumidor, dado que muchas prestaciones otorgadas por el centro comercial y los establecimientos que lo integran tienen aparentemente carácter gratuito, como lo son por ejemplo, el uso de carros y bolsas, conformando conjuntamente con el servicio de estacionamiento una importante ventaja comparativa que este tipo de establecimientos ofrece a sus clientes para captar su preferencia. Así, resulta claro que, tras estas

prestaciones, la denunciada tiene un móvil lucrativo, cual es elevar el nivel de sus ventas, en tanto el cliente o consumidor efectivamente recibe un beneficio o lucro de esta relación al recibir prestaciones aparentemente sin costo.



De esta forma además lo ha resuelto la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol 844-2011, confirmada por la Excelentísima Corte Suprema en causa ingreso n° 9.842-2011, sentencia ya citada en la interlocutoria de fojas 47 que declaró:

"SEGUNDO: Que, el Juez de Grado, ha rechazado las acciones citadas sobre la base de que los estacionamiento del Mall Alto Las Condes son de libre acceso al público de manera que no existe un control sobre ellos.

Concordante, es dable precisar que los estacionamientos para vehículos forman parte de la infraestructura del Mall Alto Las Condes, precisamente atento la actividad comercial que desarrolla a través de sus locatarios, como es el caso de Falabella.

TERCERO: Que, a saber, nuestra jurisprudencia ha concluido que los grandes establecimientos comerciales, cual es el caso de Cencosud, tienen la obligación legal de contar con estacionamientos y otros servicios complementarios al giro consecucional, los cuales pasan a ser un factor muy esencial para que los consumidores concurren y, así, forman parte inseparable del acto de compra que se concreta entre ellos y el

proveedor; lo anterior, sin perjuicio de precisar que el propio recurrido, el proveedor, ha adoptado las medidas de seguridad, léase cámaras de videos, precisamente para dar fiel cumplimiento a su obligación de seguridad y evitar daños a quienes concurren a sus recintos, incluso, se constata la sustracción por dicho implemento.

Lo anterior, concurre muy especialmente con los llamados estacionamientos gratuitos que tienen igual responsabilidad como en aquellos en que se cancela tarifa.

CUARTO: Que, consecuentemente, aflora el artículo 23 de la ley del Consumidor anotada, en términos de la responsabilidad del Mall Alto Las Condes por la sustracción del vehículo estacionado por la consumidora que concurrió a adquirir productos en el establecimiento anotado. La deficiencia en la prestación del servicio resulta debidamente acreditada sobre la base de las evidencias que se hacen notar en el motivo primero precedente; más aún, el servicio de estacionamiento sin lugar a duda está dirigido al lucro de manera que provocar una suerte de exención de responsabilidad resulta inconcusa.

Consecuentemente, dentro del Derecho del Consumidor, y en el ámbito de la aplicación de la ley N° 19.496, es dable esperar de los proveedores de servicios de estacionamientos gratuitos o remunerados, una función de garantía y seguridad para con el consumidor, no sólo de su persona, sino de sus bienes";

8º) Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, infringe los derechos del consumidor el proveedor que, actuando con negligencia en la prestación de un servicio, le causa menoscabo, debido a sus deficiencias. De esta forma, en el caso de autos la propia denunciada admite en su respuesta que no mantiene un control para el acceso y salida de los vehículos, expresa además que, a pesar del servicio de seguridad que mantiene en el recinto no puede enfrentar contingencias como las de autos, agregando que en la especie actuó con mayor diligencia y celo que le es exigible, siendo una función estatal el garantizar la seguridad pública.

Sin embargo, a los efectos de acreditar sus dichos, en orden a probar que se actuó con la diligencia y cuidado debido, el establecimiento denunciado no aportó al proceso prueba alguna, recayendo sobre él la obligación de acreditarla, de acuerdo al inciso tercero del Art. 1.547 del Código Civil.

De conformidad con lo antes expuesto, necesariamente habrá que concluir que la circunstancia denunciada debe explicarse por una clara deficiencia de los servicios de vigilancia dispuestos por la denunciada en su recinto, dado que las cámaras como los guardias no detectaron que se abría un vehículo rompiendo uno de sus vidrios para luego retirarse del lugar.

Por otra parte, la privación del uso del automóvil y el estado en que describe el acta de su hallazgo éste fue ubicado, no dejan lugar a

dudas en cuanto al menoscabo que experimentó el denunciante a consecuencias de los hechos;

9°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos a los que, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, les atribuye el poder suficiente, esta Sentenciadora ha adquirido el convencimiento respecto a que en los hechos denunciados el establecimiento comercial Easy S. A., antes individualizado, actuó con negligencia en la prestación del servicio complementario de estacionamiento otorgado al denunciante, causándole evidente menoscabo debido a deficiencias en la calidad y seguridad del mismo, infringiendo a su respecto los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor. Por lo antes expuesto, en definitiva, será acogida la denuncia de lo principal de fojas 01 de autos;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL

10°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 01, don Juan Alex Fuentes Aliaga, ya mencionado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Easy S. A., antes individualizada, solicitando que, como consecuencia de su conducta infraccional y los perjuicios que esta le provocó, sea condenada a pagarle \$ 3.000.000, por concepto de daño emergente y moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas;

11°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Easy S.A. será condenada como autora de contravención los Arts. 3°, letra d) y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

12°) Que, se acreditó la legitimidad activa respecto de la acción deducida, con copia de la inscripción del vehículo a nombre del demandante, agregada en fojas 28 de autos;

13°) Que, en cuanto al daño emergente, el demandante sólo acompañó una boleta por el valor de los servicios de la grúa que trasladó su vehículo una vez encontrado por Carabineros, la que se agregó en fojas 23, sin aportar prueba alguna destinada a probar el estado en que se encontró el vehículo, los costos de su reparación y/o de reemplazo de las partes faltantes. Por lo anterior, la demanda en cuanto al concepto citado, se acogerá en definitiva, por la cantidad de \$40.000;

14°) Que, en cuanto al daño moral demandado, esta Sentenciadora acogerá la demanda, regulándose prudencialmente el concepto mencionado en la cantidad de \$200.000, pues a partir de la prueba documental aportada al proceso, se ha formado la convicción que el demandante fue víctima de un delito, el que no sólo le provocó perjuicios en el orden material sino además una natural aflicción y menoscabo

psicológico, al verse privado temporalmente de un bien necesario para su vida laboral y familiar, además de molestias y pérdida de tiempo por la comparecencia ante Tribunal y autoridades policiales, las que, de acuerdo al Art. 3° letra e) de la ley de protección al consumidor, esta obligado a reparar la empresa demandada, como consecuencia infringir su deber de garante de los bienes dejados bajo su cuidado;

15°) Que, la suma que se ordene pagar, en cuanto al daño directo o emergente, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Enero de 2014 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, esta suma devengará intereses corrientes, desde que la demandada se encuentre en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo. Sin que se concedan reajustes e intereses respecto del daño moral, en atención al carácter no pecuniario del dicho perjuicio;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1.547, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras d y e 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se condena a **Easy S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 10 (diez) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a la normas de los Arts. 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496;

B.- Que, se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios del primer otrosí de fojas 01, sólo en cuanto se condena a Easy S. A., antes individualizada, a pagar al demandante, don Juan Alex Fuentes Aliaga, la cantidad de \$240.000, que se desglosan en \$40.000, por concepto de daño directo y \$200.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

C.- Que, la suma concedida por concepto de daño directo o emergente, deberá reajustarse y devengará intereses, en la forma que se indica en el considerando 15°) de presente fallo;

D.- Que, se condena a Easy S. A., antes mencionada, al pago de las costas de la causa;

Anótese, notifíquese, comuníquese al Sernac una vez ejecutoriado y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 1.001-1-2014.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS
SECRETARIO TITULAR. **COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL**

San Bernardo

