

Proceso Rol N° 28.697-5-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, dieciocho de agosto de dos mil catorce.

VISTOS;

A fs.4 doña **Tammy Alejandra Ojeda Ávila**, abogado, domiciliada en El Mirador N° 12.329, comuna de Lo Barnechea, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Cencosud Shopping Center S.A.**, representada por doña Patricia González Aravena, ambos domiciliados en Avda. Presidente Kennedy N° 9001, piso 4, comuna de Las Condes, fundado en supuesta infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 17 de enero de 2014 alrededor de las 13:58 horas, dejó estacionado su vehículo placa YF.9429 en los estacionamientos pagados del Mall Alto Las Condes, dejando su vehículo completamente cerrado y con el mecanismo de alarma activado; que al retornar a su vehículo a las 15:10 horas, luego de haber efectuado compras al interior del Mall, al llegar a su vehículo constató que la chapa de la puerta había sido reventada y le habían sustraído desde el interior cuatros arcos recurvos olímpicos completos de marca "Sebastián Flute Premium"; 4 carcaj, 4 protectores pectorales, 4 protectores de brazo, 4 tab y aproximadamente 60 flechas, además de otros implementos que se encontraban contenidos en dos mochilas y un bolso especial para arcos recurvos; que, al momento en que constató los hechos no encontró ningún guardia en el lugar que pudiera asistirle y verificar la sustracción de las especies señaladas; que la llegada del primer guardia habría tardado más de 30 minutos, habiendo pedido asistencia en más de 3 ocasiones a través del citofono de ayuda existente en la máquina de pago del estacionamiento, donde se limitaban a indicarle que los guardias iban en camino; dejando estampado su reclamo en el libro que la querellada mantiene al efecto; efectuando posteriormente la denuncia ante la 17 ava Comisaría de Las Condes, suscribiendo acta de reconocimiento de las especies bajo juramento; que, sostiene que la parte querellada había rechazado su reclamo mediante respuesta suscrita por doña Patricia González Aravena, argumentando

que no contaban con pruebas físicas de que los hechos denunciados sean de responsabilidad de su parte; que dado lo anterior habría formulado reclamo ante SERNAC; sin embargo, el proveedor querellado tampoco habría asumido su responsabilidad en la sustracción de las especies; estimando que los hechos habrían ocurrido debido a que el estacionamiento denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar que se cometan delitos contra la propiedad como en la especie, puesto que le corresponde el resguardo de los vehículos mientras los clientes se encuentran en el Mall, siendo su deber la custodia, cuidado y vigilancia, lo que no se había cumplido efectivamente en el caso sublite, lo que configuraría infracción señalada en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, al actuar con negligencia en la prestación del servicio debido a deficiencias en la seguridad del servicio causando menoscabo a su parte; por lo que solicita se sancione al proveedor denunciado al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$2.500.000.- por concepto de daño directo y la suma de \$ 1.000.000.- por concepto de daño moral; más las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs.23.**

A **fs.21** don **Juan Esteban Rivas Dibán** en representación de Cencosud Shopping Centers S.A., formula declaración indagatoria por escrito, señalando que a su parte no le consta que sean efectivos los hechos aseverados en la denuncia, en orden a que se haya producido el robo de las especies, que éste hubiere ocurrido en los estacionamientos de propiedad de su representada, y que en cualquier caso se trataría de un hecho ilícito en el que no le cabe responsabilidad a Cencosud y que su parte habría extremado los esfuerzos en implementar elementos disuasivos de seguridad, que son los permitidos por la ley, contratando guardias de seguridad privados.

A **fs. 73** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante y del apoderado de Cencosud Shopping Centers S.A., rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la querella de autos tendría fundamento en la supuesta deficiencia en el servicio de estacionamiento prestado por el proveedor, Cencosud Shopping Center S.A., debido a la falta de seguridad, en atención a que habiendo concurrido la denunciante al estacionamiento que ésta explota en el Mall Alto Las Condes, habría dejado aparcado su vehículo placa YF.9429 en los estacionamientos señalados, y que al volver a retirarlo se habría percatado que se encontraba violentada la chapa de una de sus puertas, habiéndose sustraído desde su interior objetos de valor consistentes en 4 arcos recurvos olímpicos, sus accesorios y 60 flechas; dando cuenta de ello a la administración y a Carabineros de Chile al efectuar la denuncia en la 17 ava Comisaría de Las Condes, señalando que en los estacionamientos no había presencia de guardias u otros elementos de seguridad, estimando que tales hechos configurarían infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas de la Ley 19.496, toda vez que obedecerían a un actuar negligente de la denunciada en la seguridad en la prestación del servicio, que habría causado menoscabo a los consumidores recurrentes.

SEGUNDO: Que, cabe señalar que la parte de Cencosud al contestar la denuncia interpuesta en su contra, alega que no habría infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, puesto que no configurarían los elementos que permitieran establecer una relación de consumo y la supuesta deficiencia alegada en el servicio prestado sin que se hubiera acreditado la negligencia que se le imputa a su parte; como la efectividad del relato de la querellante, en cuanto a que mantenía las especies que señala al interior de su vehículo y que éste se encontrara en buen estado el día de los hechos, y que sea de su propiedad, circunstancias que no habrían sido acreditadas por la parte denunciante; que, argumenta en su defensa que en su parecer es la propia actora quien habría vulnerado su deber de cuidado, al supuestamente dejar especies de valor considerable al interior de su vehículo estacionado exponiéndose imprudentemente al riesgo, vulnerando lo dispuesto en el artículo 3 letra d) que le impone a los consumidores el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Que, por último sostiene que aún cuando el ilícito efectivamente se hubiere cometido no es de su responsabilidad, sin que sea admisible poner de su cargo la seguridad pública, la cual de acuerdo a las normas constitucionales está entregada a las fuerzas de orden y seguridad pública; que corresponderá en todo caso, acreditar los hechos a

la parte que los alega de conformidad a lo establecido en el artículo 1698 del Código Civil, solicitando el rechazo de la querella interpuesta en su contra.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, la Ley N° 18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en declaraciones de testigos - fs.73 y siguientes - y en documentos aportados por la parte querellante, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: Que, en relación a la cuestión controvertida debe tenerse presente lo dispuesto en 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 tratándose de estacionamientos por los que se cobre precio o tarifa, corresponde al proveedor brindar las condiciones de seguridad necesarias para el consumo del servicio que ofrece; considerando que 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.

QUINTO: Que, no obstante lo anterior, el Tribunal estima que los antecedentes probatorios aportados por la denunciante resultan insuficientes para dar por establecidas las infracciones que se reclaman, en cuanto a que los hechos hubieren ocurrido en la forma en que lo señala la denunciante, toda vez que no ha resultado acreditado que el vehículo haya sido efectivamente violentado, ya que la parte querellante no ha acompañado fotografías u otros antecedentes que permitan determinar que la chapa del vehículo se encontraba con esos daños, o bien que su sistema de alarma se encontraba conectado y fue activado por acción de terceros, resultando al efecto insuficientes las declaraciones de los testigos - fs.73 y ss.- Adolfo Joaquín García Aliaga, doña Paola Clementina Parra González y don Jorge Luis Rivas Gallardo, declarando los dos primeros que en un encuentro casual habrían vistos al interior del vehículo de la demandante en el estacionamiento del Mall demandado,

bolsos que aparentemente contenían los arcos y accesorios que se reclaman, según se lo habría señalado el cónyuge de la actora – que no es parte en estos autos- y que posteriormente se habrían vuelto a encontrar, y ésta vez la demandante les habría indicado que las mencionadas especies habrán sido sustraídas; que, por su parte el testigo Sr. Rivas afirma que venía junto a la demandante y su familia de una práctica de tiro con arco y que andaba junto con ellos en el Mall Alto Las Condes, constatando la sustracción de las especies señaladas en la demandada; sin embargo, nada dice respecto de su propio equipo que supuestamente debía portar consigo; concluyendo que tales declaraciones no reúnen las condiciones de precisión, claridad y verosimilitud que permitan al sentenciador, a la luz de los principios de la sana crítica, formarse convicción para dar por establecido lo aseverado a este respecto en la querella, ponderando especialmente la circunstancia que los estacionamientos en que habrían ocurrido los hechos denunciados son de libre acceso al público y que transitan por ellos una gran cantidad de personas, que acceden al Centro Comercial Alto Las Condes, que por consiguiente es deber de los consumidores efectuar un adecuado resguardo de sus pertenencias, a fin de evitar los riesgos implícitos en dejar especies al interior de un vehículo sin ocupantes, más aún en este caso en que se declara por el consumidor haber dejado especies valoradas por ser equipos de uso olímpico de tiro con arco; estimando que al efecto habría sido el consumidor quien habría vulnerado su deber de evitar los riesgos que puedan afectarle en el consumo de este servicio, al dejar sin resguardo al interior del vehículo especies de la naturaleza ya señalada.

SEXTO: Que, en consecuencia el sentenciador aplicando las reglas de la sana crítica, desestima la querella infraccional y la demanda interpuestas a fs.4 por doña Tammy Alejandra Ojeda Ávila, por no haberse acreditado los hechos denunciados.

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 rechaza la querella infraccional y la demanda civil interpuestas a fs. 4 por doña Tammy Alejandra Ojeda Ávila por no haberse acreditado los hechos denunciados.

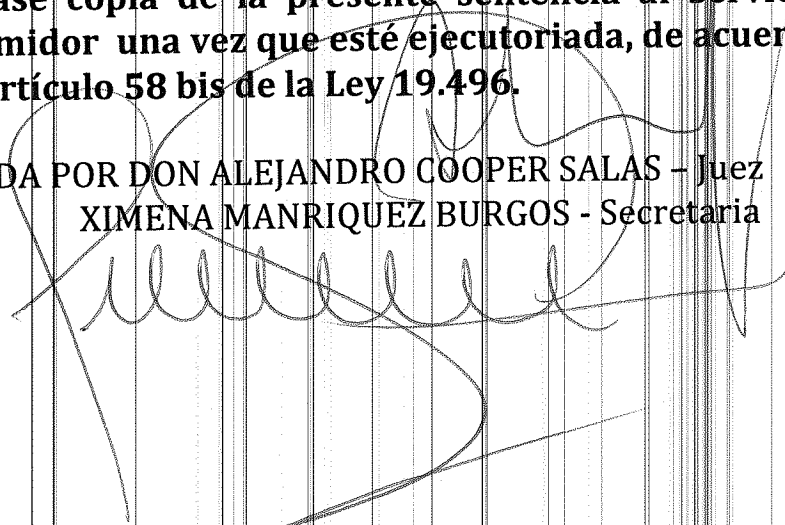
d) Que, cada parte pagará sus costas.

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





Sanantiago, cinco de enero de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus motivos quinto y sexto, que se eliminan.

Y SE TIENE, EN SU LUGAR Y ADEMÁS, PRESENTE:

1º) Que como consta del documento aparejado por la actora, cuya copia se encuentra agregada a fojas 1 de autos, no objetado de contrario, ésta el día 17 de enero de 2014 estacionó su vehículo placa patente YF-9429, en los estacionamientos pagados del Mall Alto Las Condes.

2º) Que de la declaración de los testigos Adolfo Joaquín García Aliaga, de doña Paola Clementina Barra González y de don Jorge Luis Rivas Gallardo, quienes deponen a fojas 73 y siguientes de autos, fluye que al llegar al referido estacionamiento la denunciante, portaba en su vehículo arcos y accesorios propios del deporte tiro del arco y que al regresar a él, dichas especies ya no estaban en su interior.

3º) Que, considera la denunciada que no le cabe responsabilidad en esa sustracción, aduciendo, reseñadamente, que de ser ello efectivo, dicho acto habría sido obra de terceros. Por otra parte señala que no le consta que sean efectivos los hechos aseverados por la denunciante en orden a que se haya producido el robo de las especies; que éste haya ocurrido en los estacionamientos de su representada, y que sin perjuicio de ello, su parte habría extremado los esfuerzos en implementar elementos disuasivos de seguridad, como contratar guardias privados para dicho efecto.

4º) Que para hacerse cargo de tales defensas la Corte tiene en cuenta un hecho público y notorio, tampoco contradicho por alguna evidencia en contrario de este expediente, como lo es que centros comerciales tan grandes como el denunciado donde ocurrieron los hechos, están dotados de amplios espacios, tanto abiertos como cerrados, para que los clientes consumidores estacionen sus vehículos; que ello obedece, de acuerdo a una máxima de experiencia, a que la provisión por parte de los particulares de cantidades significativas de productos expendidos en tales centros de negocios hace dificultoso el traslado de las mismas utilizando movilización pública, por lo que se procura atraer a los compradores con sus medios de transporte particular, clientes que, como es evidente, han de preferir estacionarlos en lugares inmediatamente colindantes con



los establecimientos donde se proveen; que, por lo mismo, cadenas de supermercados y shopping como del de que se trata, construyen dichos espacios y los protegen con personal que, directa o indirectamente, de ellos depende o ellos controlan.

Siendo así, no merece dudas a la Corte que Cencosud Shopping Center S.A. no solamente vende o provee especies a los consumidores, sino que, para ello y al mismo tiempo, les presta el servicio de aparcamiento.

Lo uno y lo otro van de la mano, por cuanto es parte de la exitosa provisión y numerosa clientela la existencia de la prestación del servicio de estacionamiento y, por lo mismo, se hace enteramente aplicable la Ley N° 19.496, que justamente norma las relaciones entre proveedores y consumidores, entre servidores y servidos;

5º) Que tampoco influye en lo expresado la circunstancia de considerarse obligada por la ley la demandada a construir los aparcamientos en comento.

Por el contrario, cuando la normativa vigente impone la carga de incluir los mismos cada vez que se levanta un proyecto de magnitud, es por sí sola significativa de que ha sido el ordenamiento jurídico el que ha deseado que ello forme parte del comercio que, por lo mismo, no puede entrar en funcionamiento a falta de ello, pues la dirección de obras correspondiente no podrá darle el visto bueno;

6º) Que, en consecuencia, se tiene que Cencosud Shopping Center S.A. ha infringido el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, puesto que al prestar el servicio de estacionamiento inherente a su comercio de provisión a consumidores, incurrió en negligencia, por no haber custodiado debidamente el vehículo que allí estacionó la denunciante, mientras allí se proveía, lo que acarreo a ésta, a la postre, la pérdida de especies de su propiedad.

7º) Que tampoco hace falta argumentar mayormente para concluir que la sustracción de una especie desde un recinto de estacionamiento inmediatamente aledaño a un shopping y que forma parte de la misma edificación, es un riesgo que no puede considerarse imprevisible ni inevitable.

8º) Que por la infracción a la Ley N° 19.496 ha de responder el representante legal de la denunciada.

9º) Que debido a lo que preceptúa el artículo 24 de la mencionada legislación de defensa del consumidor, por haberse infringido el artículo 23 de la

misma, ha de sancionarse a la responsable, con la multa que se ~~da~~ ^{da en lo} resolutivo de la presente sentencia.

10º) Que en lo que dice relación con el daño emergente y el daño moral solicitado por la actora, ha de tenerse presente que éstos no han sido acreditados por la recurrente, por lo que no puede accederse a ellos, máxime si las pruebas aparejadas a tal efecto resultan del todo insuficiente. Así por ejemplo, de fojas 39 a 47, se han acompañados copias de antecedentes en idioma extranjero sin su correspondiente traducción y a continuación documentos relacionados con despachos de correos que no acreditan en caso alguno, que lo que en ellos se consigna, tenga relación con la adquisición y valor de las especies que se dice sustraídas.

Y de conformidad, además, con lo que prevén los artículos 50 y 58 letra g) de la Ley Nº 19.496, se declara que:

I.- **Se revoca**, la sentencia de dieciocho de agosto de dos mil catorce, escrita de fs. 87 a 92, en cuanto rechazó la querella infraccional y en su lugar se decide que **se acoge** la querella de fs. 4, debiendo la denunciada Cencosud Shopping Center S.A. enterar por concepto de multa el equivalente en pesos a cincuenta Unidades Tributarias Mensuales (UTM 50).

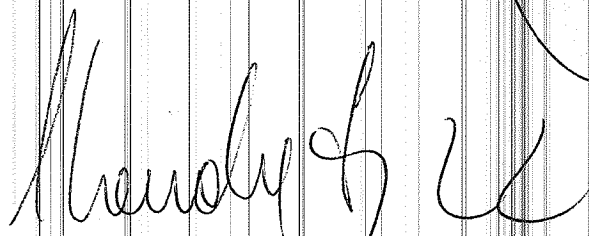
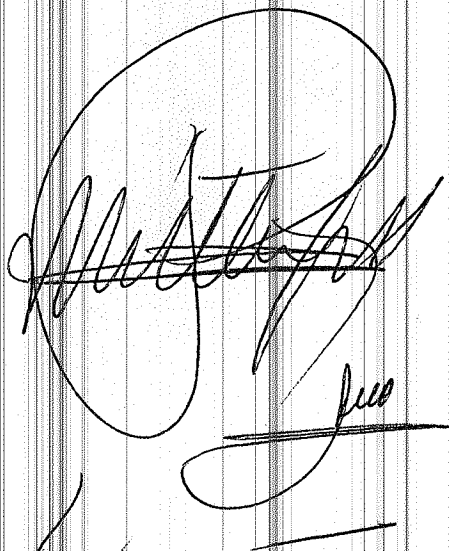
II.- **Se confirma**, en lo demás apelado, la referida sentencia.

III.- Se exime del pago de las costas a la demandada por no haber sido totalmente vencida.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra señora Solís.

Policia Local Nº 1272-2014



Pronunciada por la Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por la Ministro señora Romy Grace Rutherford Parentti, conformada por las Ministros señora Gloria Solís Romero y señora Claudia Lazen Manzur (S).

