

F. B1-

Cerrillos, treinta de noviembre de dos mil quince.

Rol 50.560/AA

VISTOS:

PRIMERO: En lo principal del escrito de fojas 1 el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, entidad representada por la abogada doña **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, interpuso denuncia por infracción a la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **PLAZA OESTE S.A.**, representada por don Oscar Munizaga Delfin, ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N° 1737, piso 9, comuna de Huechuraba.

Fundó su presentación sobre la base del ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58, inciso 1°, letra g) de la ley N° 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que ese mismo cuerpo legal establece, para cuyo efecto el Servicio tomó conocimiento de los hechos a partir del reclamo efectuado por el consumidor don Elías Torres Flores con fecha 5 de enero de 2015, tal y como consta en el Formulario Único de Atención de Público N° R2015128758; que en dicha oportunidad, el usuario le comunicó al SERNAC que el día 2 de enero de este año concurrió alrededor de las 19:30 horas al Mall Plaza Oeste, ubicado en avenida Américo Vespucio N° 1501, de esta comuna, en el automóvil de su propiedad placa patente FFTJ-97, marca Hyundai, modelo *Veloster GLS Premium 1.6*, año 2013, color negro, con el fin de realizar unas compras y posteriormente ir al cine, dejando su vehículo en los estacionamientos habilitados por la denunciada para el uso de sus clientes.

Que al volver al lugar aproximadamente a la 1 de la mañana del día 3 de enero, se encontró con la sorpresa de que a su automóvil le habían robado las cuatro ruedas. Que ante esa situación se acercó inmediatamente a un guardia del local con el fin de exponerle lo ocurrido y buscar una solución al respecto, quien le tomó los datos para formular el reclamo pertinente. Que asimismo sostuvo el consumidor haber requerido las cámaras de seguridad, siendo

informado de que sólo había una cámara que se encontraba en un módulo al que no se podía acceder. Por ello, el consumidor durante la mañana de ese mismo día pidió hablar con el administrador del centro comercial, siendo atendido por un asistente de la ejecutiva de atención de público, quien le indicó que el Mall no se haría responsable del robo, negándose a otorgarle una respuesta por escrito.

Que por lo anterior, el señor Torres Flores interpuso el 4 de enero de este año una denuncia ante Carabineros de la 34° Comisaría Vista Alegre. Asimismo inició el procedimiento de mediación correspondiente ante el Servicio denunciante, recibiendo por parte del proveedor con fecha 3 de febrero de 2015, la siguiente respuesta: *"(...) No obstante lo anterior, y tal como lo han reconocido nuestros Tribunales Superiores de Justicia en diversos fallos, lo dispuesto en la Ley N° 19.496 no es aplicable a mi representada atendido su giro y el objeto jurídico protegido por dicha normativa"*. Que en razón a lo expuesto, el Servicio precisó que la denunciada habría infringido los artículos 3° inciso 1°, letra d), 12 y 23, inciso 1°, todos de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. A fojas 68 consta haberse notificado la denuncia a la denunciada.

SEGUNDO: En el primer otrosí del escrito de fojas 60, don **ELÍAS TORRES FLORES**, contador general y estudiante de ingeniería comercial, domiciliado en Pasaje Quechereguas N° 0119, de la comuna de San Bernardo, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Plaza Oeste S.A., empresa representada por don Felipe Pinochet Brito, ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N° 1501, de esta comuna, para que dicho mega establecimiento sea condenado a pagarle la suma de \$1.655.649 pesos por daño emergente; \$8.000.000 pesos a título de lucro cesante; y, \$15.000.000 pesos por daño moral, más el reajuste, los intereses y las costas de la causa. Entre los antecedentes de hecho de la acción civil, el demandante expone que el día viernes 2 de enero de 2015 concurrió con su pareja y sus dos hijas a hacer compras y ver una película en el cine del Mall dejando su automóvil estacionado en los aparcaderos existentes en el mega establecimiento, cuando al regresar al lugar donde tenía estacionado su vehículo, alrededor de la 01:00 horas del día sábado 3 de enero de este año, se

pudo percatar que a su móvil le habían sustraído las 4 llantas y ruedas. A fojas 67 consta haberse notificado la demanda a la demandada.

TERCERO: A fojas 120, 121, 124, 125, 126, 127 y 128 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes, donde la denunciada y demandada representada por el abogado don **FELIPE VALDÉS GABRIELLI**, mandatario judicial conforme al mérito de la escritura pública de mandato acompañada a fojas 70, ambos domiciliados en avenida **Vitacura N° 2969, piso 17, comuna de Las Condes**, opuso alegación por inaplicabilidad de la ley N° 19.496 al caso sub lite, y las excepciones de falta de legitimidad pasiva de la demandada y de falta de legitimidad activa del demandante, contestando además tanto la denuncia como la demanda civil interpuestas en contra de su defendida, señalando que Plaza Oeste S.A. 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 su representada no tiene la calidad de intermediario respecto de la relación que supuestamente pudo unir al usuario con alguno de los proveedores que funcionan 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 aparcaderos 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.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:
EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE INAPLICABILIDAD DE LA
LEY N° 19.496 AL CASO EN ANÁLISIS:

CUARTO: Que a fojas 73 la denunciada y demandada alegó la inaplicabilidad de la ley N° 19.496 a los hechos formulados en la denuncia, por no configurarse a su juicio la relación de consumo que exige el artículo 2 de ese cuerpo normativo. Fundó su alegación en el hecho de que el giro de la empresa Mall Plaza Oeste es el arriendo de inmuebles a los locatarios que se ubican en su interior, contando con estacionamientos gratuitos y de libre acceso al público que en ningún caso la convertirían en proveedor de servicio alguno adquirido por el denunciante.

QUINTO: Que en relación a lo alegado, este tribunal estima que Plaza Oeste, 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 del Consumidor. Además, la existencia de estacionamientos proporcionados por el mega establecimiento persigue la fidelización de sus clientes, a través de un servicio que otorgue comodidad y seguridad al momento de acudir a adquirir los productos que en ese lugar se expenden. En efecto, el Mall no sólo provee y presta el servicio de venta de mercancías, sino que también es parte de la globalidad de la prestación el facilitar un estacionamiento, dentro de sus dependencias que ayude a la adquisición del o los productos y servicios que se ofertan. Reafirmando este razonamiento, cabe agregar que a juicio de este tribunal, la prestación del servicio de estacionamiento forma parte de la oferta que hace el centro comercial para captar clientes, por lo que constituye parte de la operación de consumo, y en consecuencia está obligado a adoptar las medidas necesarias para el resguardo de los bienes de sus clientes y evitar su menoscabo.

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA OPUESTA A FOJAS 79:

SEXTO: Que a fojas 79 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.

SÉPTIMO: Que en razón de lo establecido en los considerandos cuarto y quinto de este fallo, esto es, habiéndose establecido que Plaza Oeste 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 esta excepción toda vez que la existencia de estacionamientos proporcionados por el establecimiento comercial, los cuales persiguen, entre otras cosas, la fidelización 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 Mall Plaza Oeste infringió las normas sobre seguridad en el consumo a que se refiere la ley N° 19.496, 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 en razón de que no resulta procedente alegar la falta de legitimidad pasiva por entender la denunciada que la autoridad competente para resguardar la seguridad de sus clientes es Carabineros o la Policía de Investigaciones. En efecto, este sentenciador estima que constituye una obligación permanente para el Mall vigilar y custodiar los vehículos, debiendo devolverlos en las mismas condiciones en que fueron estacionados, pues el proveedor debe otorgar seguridad en el consumo de bienes o servicios, y tiene en todo momento el deber de evitar los riesgos que pueden afectar a los consumidores. En razón de ello se rechazará la excepción opuesta a fojas 79 y siguientes.

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA DEL ACTOR INTERPUESTA A FOJAS 81:

OCTAVO: A fojas 81 la demandada opuso excepción de falta de legitimidad activa del actor, fundada en que el demandante al intentar su acción en estos autos, se considera a sí mismo como consumidor y propietario de un vehículo que habría sido supuestamente sustraído desde los estacionamientos del Mall, pese a que no consta que tenga la calidad de consumidor respecto del proveedor demandado, por lo que no tendría la legitimidad activa para demandar civilmente los supuestos perjuicios que dice haber sufrido. Finalmente señaló que don Elías Torres Flores no ha acompañado prueba que le permita acreditar que concurrió al Mall, que realizó un acto de consumo en dicho lugar y que el automóvil, supuestamente de su propiedad, haya sido objeto de hurto de sus 4 ruedas en las dependencias del mega establecimiento.

NOVENO: Que para el efecto de resolver la incidencia planteada en torno a la calidad de **consumidor** de don Elías Torres Flores respecto del Mall Plaza Oeste, debe señalarse que el SERNAC acompañó a fojas 18 como medios de prueba, comprobantes de compra de entradas a Cinemark y de otros productos efectuadas el día 2 de enero de 2015 en el mega centro comercial, los que por sí solos, a juicio de este tribunal no permiten determinar la relación de consumo a que se refiere la ley N° 19.496. Que a mayor abundamiento, el propio demandante señaló en su presentación de fojas 60 y siguientes, al momento de individualizar los documentos acompañados al juicio en el segundo otrosí de su presentación, que la copia de la cartola bancaria que rola a fojas 58 y 59 a nombre de su pareja doña Carolina Cecilia Barra Barra, acreditaría que la compra de las entradas en Cinemark y otras especies compradas en un minimarket ubicado al interior del Mall, fueron adquiridas por ésta última el día en que le habrían sustraído las ruedas al automóvil del actor. En efecto, en el numeral 6 del segundo otrosí de la demanda, a fojas 63, el actor acompañó "*Copia de cartola bancaria de mi pareja en la que consta la fecha contable en que compró las entradas del cine y minimarket del Plaza Oeste.*"

Que lo anterior significa que quien detentó la calidad de consumidor respecto de Plaza Oeste S.A., fue doña Carolina Barra Barra y no don Elías Torres Flores.

Consecuente con esta convicción, si bien el demandante logró acreditar su calidad de dueño del automóvil que habría sido objeto del ilícito según el documento acompañado a fojas 39, no acreditó su calidad de consumidor respecto del mega centro denunciado por el SERNAC, en los términos que exige el artículo 1º, numeral 1) de la ley 19.496, esto es, *“las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.”* En concordancia con este razonamiento, este sentenciador acogerá la excepción de falta de legitimidad activa interpuesta por la demandada a fojas 81.

DÉCIMO: Sin perjuicio de lo antes expuesto y tal como se señaló al momento de resolver la alegación referida a la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, expuesta en los considerandos cuarto y quinto de este fallo, debe señalarse que aunque este sentenciador estima que la empresa denunciada Mall Plaza Oeste, así como todo otro comercio afín a este rubro, al ofrecer estacionamientos gratuitos a sus clientes incurren en un gasto que necesariamente es traspasado posteriormente al cliente que adquiere un bien o que es beneficiario de un servicio, convirtiéndose, por lo tanto la empresa, en proveedor respecto de estos estacionamientos y asumiendo los deberes y las responsabilidades que en su calidad de tal determina la ley N° 19.496, se hace necesario dejar establecido que dicha calidad y consecuente responsabilidad requiere, como antecedente previo, que el consumidor mantenga con el proveedor una relación de consumo en los términos que se establecen en la Ley del Consumidor, situación que en estos autos no se configuró al reconocer el actor en forma expresa en su mismo libelo a fojas 63 – numeral 6, segundo otrosí - que fue su pareja quien adquirió las entradas al Cinemark y realizó las compras en un minimarket, ambos locales ubicados al interior del Mall Plaza Oeste.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

DÉCIMO PRIMERO: Que en razón de haberse acogido la excepción de falta de legitimidad activa antes resuelta, se rechazará la denuncia deducida en contra de Plaza Oeste S.A., por no haberse acreditado la existencia entre las partes de este juicio la necesaria relación consumidor-proveedor, que exige la ley N° 19.496.

Por ello, este sentenciador no emitirá pronunciamiento en lo que concierne a la objeción documental hecha por la denunciada a fojas 122, ni tampoco con respecto a la tacha que la misma formuló en el comparendo a fojas 124 y 125, a la testigo doña Carolina Barra Barra, por innecesario.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

DÉCIMO SEGUNDO: Que según lo resuelto en lo contravencional, se rechazará la demanda civil, por carecer de fundamento infraccional.

Por estas consideraciones, y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 8, 9, 14 y 18 de la ley 18.287; artículo 13 de la ley 15.231; artículo 1698 del Código Civil; y artículos 1, 2, 50 A, 50 B y 50 C, todos de la ley 19.496, se declara:

A) Que se rechaza la alegación de inaplicabilidad de la ley N° 19.496 al caso sub lite opuesta por la denunciada y demandada, según lo razonado en los considerandos 4° y 5°.

B) Que se rechaza la excepción de falta de legitimidad pasiva opuesta por la denunciada y demandada, de acuerdo con lo consignado en los motivos 6° y 7°.

C) Que se acoge la excepción de falta de legitimidad activa opuesta por la denunciada y demandada, por no haberse acreditado la necesaria relación de consumo entre las partes que exige la ley 19.496, según lo razonado en los considerandos 9° y 10°.

D) Que se rechazan tanto la denuncia como la demanda civil interpuestas a fojas 1 por el SERNAC y 60 por don Elías Torres Flores,

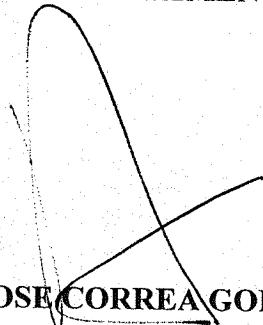
respectivamente, según lo concluido en los motivos 11° y 12° de esta sentencia.

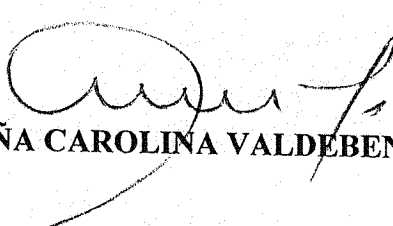
E) No ha lugar a lo solicitado por la denunciada y demandada, en cuanto a condenar en costas al Servicio denunciante y al actor civil, por estimar este tribunal que tuvieron motivo plausible para litigar.

Una vez ejecutoriada esta sentencia definitiva, COMUNIQUESE al Servicio Nacional del Consumidor, según lo dispone el artículo 58-bis de la ley N° 19.496.

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CARTA CERTIFICADA

Rol 50.560/AA


DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSE CORREA GONZALEZ


AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI

Santiago, diecinueve de mayo de dos mil dieciséis

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada de fecha treinta de noviembre de dos mil quince, escrita de foja 131 a 139, con excepción de sus considerandos 8°, 9°, 10° y 11°, los que se eliminan,

Y SE TIENE EN SU LUGAR PRESENTE:

PRIMERO: Que con la documentación acompañada por la parte denunciante SERNAC a fojas 1 y aquella acompañada a fojas 60 por don Elias Torres Flores en su escrito de demanda civil, se encuentra suficientemente acreditado que el día 2 de enero de 2015, éste concurrió al mega Establecimiento comercial denominado Mall Plaza Oeste, y que dejó su automóvil marca Hyundai Modelo Veloster, año 2013, placa patente FFTJ 97, en el estacionamiento público de dicho lugar, y que al retirarse en la madrugada del día 3 de enero, luego de haber realizado un acto de consumo, consistente en haber asistido al cine junto a su pareja e hijos de ésta, encontró el vehículo sin sus neumáticos y llantas, lo que motivó que tuviera que retirarlo mediante el uso de una grúa el día 3 de enero de 2015, y que no obstante haber realizado un acto de consumo amparado en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en sus artículos 2, 3, inciso primero letra d), 12 y 23, la demandada Plaza Oeste S.A. se negó a asumir su responsabilidad patrimonial por la custodia del bien que fue depositado en el estacionamiento de su Establecimiento Comercial, y que fue objeto de la sustracción de sus cuatro llantas y neumáticos.

SEGUNDO: Que en consecuencia se encuentra acreditado que la denunciada Plaza Oeste S.A., ha incurrido en una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, establecido en el artículo 24 de la ley citada, consistente en una falta de seguridad en la custodia del bien que permanecía en su esfera de resguardo en una acto de consumo amparado en la ley citada, por lo que corresponde aplicarle una sanción patrimonial por infracción a la norma citada, conforme se determina en lo resolutive de la sentencia;

TERCERO: Que no obstante lo señalado y atendido a que la parte demandante don Elias Torres Flores, no interpuso recurso de apelación en

contra de la sentencia de fecha treinta de noviembre de dos mil quince, no puede este Tribunal de alzada emitir pronunciamiento respecto a la demanda civil interpuesta a fojas 60 de autos.

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2, 3, inciso primero letra d), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y Ley N° 19.287, **se revoca** la sentencia apelada de fecha treinta de noviembre de dos mil quince escrita de foja 131 a 139 de autos, y se decide en su lugar que se acoge la denuncia infraccional de fojas 1, y se condena a la denunciada Plaza Oeste S.A., a pagar la cantidad de 25 unidades tributarias mensuales, por infracción a la Ley N° 19.496.

Redacción del abogado integrante señor Oscar Torres Zagal.

Regístrese y devuélvase.

N° 65-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de esta I. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el abogado integrante señor Oscar Torres Zagal. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, diecinueve de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

002239

SEÑOR: MARITZA ESPINA OPITZ

DIRECCIÓN: TEATINOS 333 2° PISO

COMUNA: SANTIAGO

ROL: 50560-AA

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CERRILLOS

R:



FRANQUEO CONVENIO N
RES. EXTA. N° 169
FECHA 31.07.97
EMPRESA DE CORREOS DE
CHILE



NOTIFICACION

CERRILLOS, 24 DE MAYO DE 2016.

NOTIFICO A UD. QUE EN EL PROCESO

ROL: 50560-AA

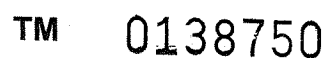
SE HA DICTADO LA SIGUENTE RESOLUCION

SE ADJUNTA RESOLUCIÓN

Cumplase



SECRETARIA(S)



TRIBUTO	JUZGADO POLICIA LOCAL	FOLIO	12106 - 0
RUT	076017019-4	FECHA	01/08/2016
NOMBRE	PLAZA S.A.	CAJA	96
DIRECCION		COMUNA	
O. INGRESO N°	1436	FECHA O.I.	01/08/2016

CONCEPTO
ROL 50560, PROTECCION AL CONSUMIDOR - CANCELA ROL N°2015-50560-A

Item	Denominación	Cuenta	Valores (\$)
8	INFRACCIONES VARIAS	115-08-02-001-999-003	1,143,100
	SUB TOTAL		
	INTERES		1,143,100
	MULTA		0
Unidad giradora	JUZGADO POLICIA LOCAL	TOTAL	1,143,100

Unidad giradora
JUZGADO POLICIA LOCAL
Girador
TEMORA

CAJERO MUNICIPAL

CONTRIBUYENTE



COPIA: JUZGADO