

Temuco, veinticuatro de febrero de dos mil quince.-

AUTOS

Vistos.-

A fojas 1 corre denuncia efectuada por don **ARTURO ROBERTO WEVAR PALMA**, que da cuenta de mala prestación de servicio.

A fojas 3 corre declaración de don **ARTURO WEVAR PALMA** C.N.I. N° 8.566.182-5, 42 años, soltero, estudios superiores, abogado, domiciliado en Temuco, calle Puerta de Granada N° 231.

A fojas 10, formula declaración indagatoria don André Gay Schifferli, en representación de la denunciada infraccional.

A fojas 23 y siguientes corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **ARTURO WEVAR PALMA**, abogado, en contra del proveedor **CENCOSUD SHOPPING CENTER**, representado, por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, con domicilio en Temuco, Avenida Alemania N° 0671.

A fojas 33 y siguientes, doña **PAMELA CANCINO REYES**, abogada, en representación de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, contesta querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada.

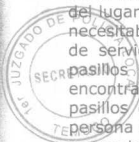
A fojas 40 y siguientes corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con asistencia de la parte querellante y demandante civil, don **ARTURO WEVAR PALMA**, y de la parte querellada y demandada civil, representada por su apoderada, doña **PAMELA CANCINO REYES**.

Que a fojas 42 y siguiente corre declaración de los testigos de la parte querellante y demandante civil.

A fojas 58 y siguientes corre carpeta investigativa de Causa parte n° 04428, seguida ante la Fiscalía Local de Temuco.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.- Que se ha iniciado causa rol **230.011-J** en virtud de denuncia, querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **ARTURO WEVAR PALMA**, en contra del establecimiento comercial **CENCOSUD SHOPPING CENTER**, representado por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**, en virtud de los siguientes antecedentes; que con fecha 02 de julio de 2014 llegó aproximadamente a las 12:15 horas a comprar un par de zapatos al Portal Temuco, nombre de fantasía con que actúa **CENCOSUD SHOPPING CENTER**, posteriormente, aproximadamente 45 minutos más tarde, y después de realizar su compra y al salir del Portal Temuco y dirigirse al 1° nivel del subterráneo, se encaminó a buscar su vehículo Citroën, modelo C3, año 2005 de color blanco, placa patente XX5530 que dejó estacionado en dicho lugar, específicamente en el pasillo que tiene salida hacia la calle Francia, cuando al introducir la llave para abrir la puerta, se percató que la chapa daba vuelta en banda y estaba completamente inutilizada, con signos evidentes de haber sido forzada e intervenida, de tal forma que el vehículo se había bloqueado además como medida de seguridad y no le era posible acceder a él para retirarse del lugar, así como tampoco acceder a su laptop ni sus documentos que necesitaba para trabajar. Ante esta situación se dirigió al departamento de servicio al cliente del Portal Temuco, donde fue atendido en los pasillos del lugar por Víctor Hernán Ovalle Sepúlveda, quien se encontraba a cargo del establecimiento a esa hora, y le atendió en los pasillos del establecimiento a esa hora, al contarle lo sucedido, esta persona se negó a cualquier tipo de respuesta paliativa de la situación por parte del portal Temuco, alegando que de acuerdo a las políticas que



la empresa tiene establecida, ellos consideran no tener responsabilidad de ningún tipo en lo sucedido y que se trataba de una situación particular la que debería resolver por sus propios medios. Ante lo sucedido le comentó que de acuerdo a la ley del consumidor la empresa si tiene responsabilidad legal y que llegaran a un buen acuerdo en ese momento, ahorrándose de tal forma tener que comparecer ante tribunales, ocupando para ello, los recursos de estos últimos en una situación que al tenor de lo dispuesto por el artículo 3 letra d de la ley del consumidor, resulta del todo clara. Ante tal interpelación de su parte el encargado reiteró su negativa aduciendo que esas son las políticas de la empresa y punto, no quedándole otra opción que recurrir a carabineros del lugar y hacer la denuncia correspondiente por la infracción ya señalada. Posteriormente llamó a un técnico especialista para que le ayudara a poder retirar su vehículo ya que este se encontraba inutilizado de momento, dado el bloqueo del propio sistema de seguridad del vehículo y que por encontrarse en hora de colación le dijo que podría auxiliarlo recién a las 16:00 hora hasta la que tuvo que permanecer en las dependencias de dicho establecimiento comercial, por la inseguridad que le presentaba la situación, teniendo dentro de su vehículo en ese momento, su computador personal, con la información que requiere diariamente para trabajar e importantes documentos. Durante todo ese lapso de tiempo no fue ni siquiera acompañado por personal del Portal Temuco, quienes de antemano le negaron incluso el estampe de un reclamo en un libro de reclamos que debería existir en ese lugar, es más, un indicativo de la negligencia en el deber de cuidado que debe tener el proveedor de servicios, es que, durante su largo tiempo de espera en el estacionamiento, buscó a los guardias del lugar, y les preguntó si existía un sistema de cámaras de vigilancia a los que le respondieron que no, todo ello lo llevó a recurrir a este Tribunal amparado en la ley de protección al consumidor. La circunstancia antes descrita constituye una infracción de parte de la querellada a lo que dispone el artículo 3 letra E y D de la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto dicha norma establece como obligación del proveedor el brindar una esfera de protección a la persona del consumidor y a sus bienes en la prestación del servicio, así como también existe una clara vulneración a lo estatuido por el artículo 23 de la misma ley, puesto que ha sufrido un menoscabo ostensible en razón de la negligencia inexcusable de la querellada funda su querella en los artículos 1, 2, 3, 12 y 23 de la Ley N°19.496. Solicita que se condene a la infractora al máximo de la multa establecida en la ley de protección de los Derechos de los Consumidores, todo ello con expresa condenación en costas.

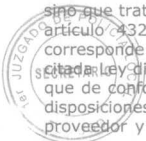
2.- Que a fojas 3 corre declaración prestada por don **ARTURO ROBERTO WEVAR PALMA**, C.N.I. N° 8.566.182-5, 42 años, soltero, estudios superiores, abogado, domiciliado en Temuco, calle Puerta de Granada N° 231, teléfono 89605432, quien expone que ratifica el parte policial y agrega que el día 2 de julio, a las 12:00 horas aproximadamente, concurrió al Portal Temuco, a efectuar una compra de zapatos, estacionó su vehículo en el subterráneo, primer nivel, marca Citroen, modelo C3, patente XX-5530, y posteriormente cuando volvió después de haber efectuado las compras se percató que la llave de su vehículo giraba en banda, y que la chapa se encontraba dañada, con signos de haber sido manipulada la manilla del conductor, haciendo palanca con algún objeto, desprendiéndose parcialmente del cuerpo de la carrocería. A pesar de no haber podido ingresar al vehículo la persona que forzó la chapa, ésta resultó inutilizada, y debido al sistema

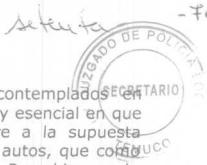
Reserva



electrónico de seguridad del vehículo, éste quedó bloqueado e inmovilizado, impidiéndole acceder a él. Agrega que ante esta situación se dirigió a servicio al cliente del Mall, donde conversó con don Víctor Hernán Ovalle Sepúlveda, quien se encontraba a cargo del establecimiento a esa hora, y le atendió en los pasillos del establecimiento, al contarle lo sucedido, y en un principio solicitó solamente que le ayudaran con los servicios de un chapero para poder acceder a su vehículo, a lo que esta persona se negó, alegando que ellos no tienen responsabilidad de ningún tipo en lo sucedido y que se trataba de una situación particular, la cual debería resolver por sus propios medios. Ante lo sucedido le comentó que sí tenía responsabilidad, y que llegarán a un buen acuerdo en ese momento, ahorrándose de tal forma tener que comparecer ante Tribunales, ocupando los recursos de estos últimos en una situación que al tenor de lo dispuesto por el artículo 3 letra d) de la ley del consumidor, resulta del todo clara, ante tal interpelación de su parte el encargado reiteró su negativa, no quedando otra opción que recurrir a Carabineros del lugar y hacer la denuncia correspondiente por la infracción ya señalada. Posteriormente llamó a un cerrajero para que le ayudara a poder retirar su vehículo ya que este se encontraba inutilizado de momento y que por encontrarse en hora de colación le dijo que tendrían que volver a las 16:00 de la tarde, hora hasta la que tuvo que permanecer en las dependencias de dicho establecimiento comercial, por la inseguridad que le presentaba la situación, teniendo dentro de su vehículo en ese momento, su computador personal, con la información que requiere diariamente para trabajar e importantes documentos. Toda esta situación, a parte del malestar, la frustración, y la angustia que le produjo, también le causó daños en cuanto al desempeño de su trabajo puesto que perdió importantes horas en dicho lugar y que afectaron su desempeño, pues al día siguiente le tocó efectivamente alegar ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco. En cuanto a los daños, éstos resultaron bastante más cuantiosos que su suposición del momento, puesto que su vehículo posee un único circuito central, que poseen todos los autos franceses, el cual se denomina multiplexado, el que hace necesario el cambio no sólo de las cerraduras, sino también la llave y la solicitud de nuevos códigos directamente a Francia, puesto que ante el bloqueo que realiza automáticamente el vehículo, en una situación de tal índole, se hace necesario el reseteo total del computador central y se inutilizan chapas y llaves.

3.-Que a fojas 33 y siguientes, doña **PAMELA CANCINO REYES**, en representación de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, contesta querrela infraccional deducida en contra de su representada en virtud de los siguientes antecedentes; que Cencosud Shopping Center S.A. carece de legitimación pasiva en estos autos por no existir responsabilidad infraccional y, menos aún existe algún indicio de haberse cometido una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de su representada. El hecho denunciado no se encuentra dentro de las conductas tipificadas en la ley 19.496, sino que trata de un delito contra la propiedad, conducta regulada por el artículo 432 y siguientes del Código Penal y cuyo conocimiento le corresponde al ministerio público. Por su parte el artículo 2 letra a) de la Ley dispone que se aplicarán sus normas sólo a 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. Pues bien, es evidente que tal





norma se está refiriendo a los llamados actos mixtos contemplados en el artículo 3° del Código de Comercio. El hecho básico y esencial en que se basa la denuncia infraccional de autos se refiere a la supuesta comisión de un hecho ilícito, ni siquiera acreditado en autos, que como lo expresan se encuentra tipificado en el Código Penal. Pues bien, es la misma Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores la que define que debe entenderse por consumidor y proveedor. Lo anterior se relaciona con la primera y básica norma de interpretación de la ley que establece el inciso 1° del artículo 19 del código civil, conforme a ello no puede desatenderse el tenor literal de la norma del artículo 1° de la ley 19.496 y darle el carácter de proveedor a quien no cobre precio o tarifa por una facilidad que se le otorga a todas las personas concurrentes o no al establecimiento de su representada, siendo indiferente si realizan compras al interior de este, por lo que no puede entenderse como complementario o dentro de su giro como lo pretende la denunciada infraccional de autos, ya que aún cuando nada se compre al interior del local, los establecimientos siguen siendo gratuitos, sin que ni siquiera exista una fiscalización al respecto, tal como ocurre en la especie, por cuanto ni siquiera se acompaña al proceso prueba alguna que tienda a acreditar la concurrencia del denunciante infraccional al establecimiento de su representada. Como así tampoco, puede darse el carácter de consumidor en los términos de la citada ley respecto de quienes no ha mediado acto jurídico oneroso alguno que de cuenta de la utilización o disfrute como destinatarios finales de la prestación de un servicio de estacionamiento, por lo demás inexistente. Señala que la especie ni en la denuncia infraccional formulada por el denunciante infraccional, ni en los antecedentes aportados por el actor en autos, aparece que aquel tenga el carácter o la calidad de consumidor en los términos previstos por el citado cuerpo legal, como así tampoco aparece que su representada posea la calidad de proveedora al amparo de la misma disposición, por lo tanto mal se puede aplicar a los hechos denunciados dicha normativa y menos aún puede establecerse que se ha incurrido por parte de su representada de una infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, debiendo ser el juzgamiento del proveedor respecto de la actividad que constituye su giro. Afirman que claramente la acción deducida por el actor no tiene ni ha podido tener su origen en conflictos que pudieren producirse entre consumidor y proveedor. En efecto, el estacionamiento que brinda el establecimiento de su representada constituye una facilidad que se le da a los clientes habituales del mismo, pero que en ningún caso importa asumir obligaciones de custodia o vigilancia de los vehículos que allí se estacionan ni de las especies que eventualmente se pudiesen encontrar en su interior. Su representada no percibe ingreso alguno por dicho estacionamiento, toda vez que nada cobra a los que allí estacionan. De acuerdo a lo señalado queda absolutamente claro que su representada no tiene la calidad de proveedor respecto del actor, careciendo en consecuencia su representada de legitimación pasiva en estos autos. Agrega que sin perjuicio de lo expuesto en lo principal de su presentación y en el caso eventual que este Tribunal estimare que es competente para conocer de la materia de autos, ni aún en ese evento puede sostenerse que su representada ha cometido una infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los consumidores, por cuanto niegan en forma absoluta la efectividad de los hechos que se indican en la denuncia infraccional de autos, tanto por no constar que el denunciante infraccional hubiere concurrido al estacionamiento de su



representada en el vehículo que indica, como por que los supuestos daños se hubieren producido en los estacionamientos señalados y menos aún que ello fuere consecuencia de un accionar negligente por parte de su representada. Agrega, que importante resulta precisar que el denunciante infraccional de autos ni siquiera ha acreditado ante el tribunal su calidad de consumidor al amparo de la presente ley; y , menos aún, el supuesto actuar negligente de su representada que se reclama en los términos expuestos en la denuncia infraccional. En el evento hipotético que el denunciante infraccional de autos acredite su calidad de consumidor al amparo de la ley n° 19.496, deberá acreditar ante el tribunal sobre el supuesto actuar negligente de su representada que se reclama en los términos expuestos en el artículo 23 de la citada ley, debiendo además en virtud del artículo 1698 del Código Civil, recaer la carga de la prueba de lo anterior en manos del denunciante infraccional sin que sea posible estimar una responsabilidad objetiva en dichas materias, que por lo demás el legislador no ha tipificado en la especie. Al efecto el denunciante infraccional de autos, pretende imputar a su representada una supuesta infracción a la Ley de Protección de los Derechos a los consumidores, pero sin que exista en la especie relación alguna entre los hechos denunciados y los artículos enumerados en la misma. En este sentido, ni siquiera ha acreditado en autos el hecho básico y esencial de haber concurrido el día y hora señalado al establecimiento de su representada, en un auto que sea de su propiedad, para luego, una vez acreditado lo anterior, proceder al análisis jurídico consiguiente. Hace presente que niega en forma absoluta la efectividad del ilícito a que se refiere la denuncia infraccional de autos y más aún que en caso de acreditarse la efectividad de que éste se hubiere producido en los estacionamientos que se indican, rechazando incluso el hecho básico y esencial de haber comparecido el denunciante infraccional de autos al establecimiento de su representada y revertir la calidad de consumidora del mismo. Así mismo tampoco le consta que el vehículo que indica se encontraba en buen estado el día de los hechos; y por último en nada consta que el referido vehículo sea de propiedad del actor, incumbe al denunciante infraccional acreditar todos estos elementos a través de todos los medios de probatorios que al efecto establece el ordenamiento jurídico, sin que hasta la fecha el denunciante infraccional haya acompañado o rendido prueba alguna que permita ilustrar, aclarar e inferir al Tribunal que los hechos denunciados por el actor de autos sean efectivos. Agrega que los estacionamientos anexos al establecimiento de su representado efectivamente cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y público concurrente, siendo más eficiente incluso que lo que el legislador les impone, no pudiendo exigir a los particulares tendrían una acción más eficaz que la del propio Estado en dichas materias, afirmación contraria a principio de subsidiariedad, y en este país no existirían delitos, contrario a las máximas de experiencia. En efecto, la denuncia infraccional interpuesta en autos pretende atribuir a su representada una supuesta infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley Protección de los Consumidores, lo que no es efectivo. Al respecto, supuesta infracción al artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496 por parte de Cencosud Shopping Center S.A. La citada disposición se refiere a la seguridad en el consumo de los bienes comercializados al Interior del establecimiento comercial, ya que respecto de estos existe una relación de consumo derivada de un acto jurídico oneroso, naciendo la obligación legal de indemnizar por parte del proveedor, contenida en el artículo 3° letra e) en caso de un





incumplimiento, por parte de este último, respecto de la seguridad en el consumo del bien mismo que se comercializa, en cuanto a los riesgos que pueda presentar y representar para la salud y el medio ambiente. Agrega que claramente no existe relación alguna entre los hechos expuestos en la presente denuncia infraccional y el artículo 3 letra d) de la citada Ley, que atiende a los riesgos que pueda presentar y representar para la salud y el medio ambiente del bien mismo que se comercializa, que en la especie corresponden a aquellos adquiridos al interior del local. En la especie, ni en la denuncia infraccional formulada por el denunciante infraccional, ni en los antecedentes aportados por el actor de autos, aparece que aquel tenga carácter o la calidad de consumidor en los términos previstos por el citado cuerpo legal, como así tampoco aparece que su representada posea la calidad de proveedora al amparo de la misma disposición, por lo tanto, mal se puede aplicar a los hechos denunciados dicha normativa y menos aún puede establecerse que se ha incurrido por parte de su representada en una infracción a las normas sobre protección de los Derechos de los Consumidores. Aun en el caso que se estimare que su representada es proveedora de custodia de vehículos situados en los estacionamientos, conviene reiterar que Cencosud Shopping Centers S.A., dispone de medidas de seguridad para el público concurrente al mismo. Señala respecto a la supuesta infracción al artículo 12 de la Ley 19.496 por parte de su representada, no es posible establecer dicha responsabilidad a su representada, toda vez que nunca existió una oferta de servicio en lo relativo al estacionamiento, como para determinar si se infringieron ciertos términos y modalidades. En la supuesta infracción al artículo 23 de la citada Ley señala que la norma discurre primeramente sobre la base de la venta de un bien o prestación de un servicio, es decir, debe tratarse de un acto o convención onerosa porque tales son los que dan la calidad de proveedor y consumidor de acuerdo al artículo 1º de la mencionada ley. Por su parte, la misma norma exige que el proveedor haya actuado con negligencia no existiendo en el caso de autos elementos probatorios alguno que permita atribuir a Cencosud Shopping Center S.A. un descuido en las funciones que le son propias, cual es la venta de bienes de consumo. La infracción que típica el artículo 23 de la citada Ley exige, para su comisión no sólo el ocasionar menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias que la norma señala, sino que el proveedor debe haber actuado con negligencia. En caso de autos no existe elemento probatorio alguno que permita atribuir a la denunciada de autos un descuido, omisión o falta de aplicación de las funciones que le son propias, cual es la venta de bienes de consumo. Por su parte, tampoco puede estimarse una infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 ya que en el evento hipotético que el Tribunal tenga por acreditados los daños que se indican, ellos no son consecuencia directa y exclusiva de un actuar negligente de su representada sino que son consecuencia directa y exclusiva de negligente de terceras personas, totalmente ajenas a su representada. A mayor abundamiento, su parte reitera que su representada no tiene dentro de su giro u objeto social la explotación de recintos de estacionamientos, antecedentes que es de la esencia para determinar si en la explotación de ese giro actuó negligentemente. Reitera que en la especie se está en presencia de la supuesta comisión de un hecho ilícito - que niega terminantemente-, cometido por terceras personas, respecto de las cuales su representada ninguna responsabilidad legal tiene. Respecto al hecho ilícito en especial, señala que aún cuando se estimare que su representada es



responsable por la comisión de un hecho ilícito cometido por terceras personas, respecto de las cuales su representada ningún tipo de responsabilidad civil y menos aún legal, como así también en el improbable evento que se acredite en autos la comisión de los hechos que se indican en la denuncia infraccional, partiendo por el hecho básico y esencial de concurrir al establecimiento de su representada en el vehículo que se indica, que dicho vehículo sea de propiedad del denunciante infraccional, ni aún en ese evento puede sostenerse que se ha cometido una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto se le atribuye una negligencia en las medidas de seguridad por el sólo hecho de la supuesta comisión de un ilícito por parte de un tercero como si al respecto existiera una responsabilidad objetiva de Cencosud Shopping Centers S.A. estimándose una negligencia sin expresar cual habría sido, en la especie, la deficiencia o falla en la venta de bienes de consumo, y que se estima por configurada por parte del actor, básicamente si consideran que el peso de la prueba en virtud del artículo 1698 del Código Civil, recae en manos del denunciante infraccional. Agrega que no es posible así imponer una responsabilidad objetiva en el caso de autos, por cuanto dicha responsabilidad en su carácter especialísimo, debe encontrarse expresamente tipificada en la Ley lo que en la especie no ocurre, razón por la cual se debe regir por el estatuto de la responsabilidad subjetiva que en dicho caso debe ser acreditada por parte del denunciante infraccional. Que de esta forma señala y aún en el evento hipotético que el hecho denunciado se encuentre establecido, y aún cuando esté probado que el denunciante infraccional y demandante civil de autos adquirió mercaderías en el establecimiento de su representada, que por lo demás nada acredita la boleta acompañada, lo cierto es que por la ocupación del establecimiento no ha existido un cobro. Tampoco se lleva un control de los vehículos que entran y salen de él y por lo tanto no tiene un contenido económico o pecuniario directo por lo que no es jurídicamente posible hacer extensiva la calidad de consumidor por la compra de determinados productos, en relación con tal uso, interpretando de este modo en forma amplia normas que tienen el carácter de infraccionales. Por otra parte, la exigencia de la legislación sobre Urbanismo y Construcciones en torno a que establecimientos de esta especie deben poseer extensión disponible para estos efectos, no tiene la virtud de acarrear una responsabilidad específica en la custodia y vigilancia de los vehículos que se aparquen en el lugar, debiendo quedar sujeto a las reglas generales. No corresponde entonces atribuir a un proveedor el deber estatal de dar seguridad a la población, en orden a cuidar a sus personas y bienes, sin perjuicio de la obligación convencional que al respecto pueda asumir específicamente un proveedor de servicio, dentro de los límites naturales de la prestación que tampoco es el caso revisado.

4.-Que la parte querellante rinde la siguiente prueba

documental: : Ratifica los documentos acompañados: a) a fojas 12 a 13, consistente en Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo PPU XX5530 de Propiedad del querellante y demandante civil don Arturo Webar Palma ; b) A fojas 14 boleta de ventas de la Casa Comercial Ripley ubicada en Avenida Alemania 0671 de fecha 2 de Julio de 2014 a las 12:57 a nombre de don Roberto Webar Palma ; c) a fojas 15, 16 y 17, set de tres fotografías del vehículo PPU XX5530, autorizadas ante Notario Público de Temuco, don Rodrigo Sanhueza Ríos, con fecha 28 de julio de



2014; d) a fojas 18, presupuesto N° 26548, de Maritano Ebenzperguer, concesionario Citroen de Temuco, expedido con fecha 22 de julio del presente, en el que detalla los repuestos que requiere la reparación del vehículo PPU XX5530, por un total de \$513.500; e) a fojas 19 y 20, 21 rolan dibujo técnico del concesionario Citroen, donde detalla una por una, las piezas dañadas, y a reemplazar, timbrados y firmados por Alexis Leiva Osorio, encargado de repuestos del Concesionario Citroen; f) a fojas 22 certificado del relator Gabriel Montoya Jiménez, de fecha 3 de julio de 2014, que da cuenta de que Arturo Webar concurrió a alegar al día siguiente de los hechos materia de esta querella y demanda civil.

5.-Que la parte querellante rinde la siguiente prueba testimonial, a fojas 42, comparece don **LUIS BERNARDO AILLAPI LEFIN**, C.N.I. N° 16.316.471-K, 27 años, soltero, estudios medios, funcionario de Carabineros, domiciliado en Temuco, calle Valle de Robles N° 910, quien previamente juramentado expone: el día 2 de junio de 2014, se encontraba en el servicio del Portal Temuco, en el cual se acercó una persona de sexo masculino, le informó de un hecho que le ha ocurrido de su vehículo particular, que lo tenía estacionado en el estacionamiento del Jumbo, en el sector B, al fondo como en el Sector de Inglaterra, concurren juntamente con el propietario del vehículo a verificar el hecho, en el lugar pudo observar la chapa de la puerta al costado del conductor izquierdo, se encontraba dañado, forzado, y el conductor al poner la llave en el cilindro de la chapa pasaba en banda, no se pudo abrir dicha puerta, de tal hecho se informó de la situación al Juzgado de Policía Local y a la Fiscalía. Se entrevistaron con un encargado de personal o de administración, no recuerda nombre en este momento, dijo que no se iba a hacer responsable de ninguna situación que haya ocurrido. Que a la pregunta para que diga si ellos tomaron algún tipo de diligencias para determinar los responsables. Responde que en ese momento concurren a hacer las consultas por el hecho, el nombre de quien estaba a cargo del personal, ya que mantenían personal de guardia del estacionamiento, se les tomó los nombres, como está escrito en el acta. A la pregunta para que diga el testigo si ellos pudieron determinar dónde había ocurrido el hecho de forzar la puerta. R. en el estacionamiento del portal Temuco, en el sector B. A la pregunta para que diga el testigo si puede asegurar que forzaron la puerta en ese lugar. R. sí efectivamente estaba forzada la puerta, no había caso con la llave, el propietario no podía. Si lo puede asegurar, lo que se entiende porque el vehículo contaba con una sola chapa, y al momento de poner la llave en la chapa giraba en banda, no había forma de poder ingresar. No había forma de haber hecho ingreso de ese vehículo en esas condiciones, delante de ese vehículo había otro vehículo más. Al interior hay cámaras. A la pregunta para que diga el testigo si era la única puerta por la que una podía entrar al vehículo. R. Era la única. A la pregunta para que diga el testigo si él estaba presente cuando se retiró el vehículo del estacionamiento. R. no. Posteriormente declara doña **XIMENA LUZ SEPÚLVEDA ANGULO**, C.N.I. N° 13.847.958-7, 38 años, casada, estudios técnicos, empleado público, domiciliada en Padre Las Casas, calle Río Limarí N° 1140, quien previamente juramentada expone: el día 6 de junio aproximadamente como a medio día, mediante llamado de Cenco concurren al estacionamiento del Supermercado Jumbo, donde se les acercó el caballero afectado y los llevó al lugar donde mantenía estacionado su móvil, y donde les hace el comentario de que no podía abrir su vehículo porque había sido forzada la chapa y al observar era efectivo que había sido así, se notaba que estaba



forzada la chapa y girado el cilindro, así que se le acogió la denuncia respectiva. A la pregunta para que diga si era posible o imposible acceder al vehículo con los daños que existía en la cerradura. Responde no era posible, debido a que mantenía una sola chapa para ingresar al móvil. A la pregunta para que diga la testigo aclarado lo anterior, si era posible que el vehículo hubiese sido violentado en otro lugar, y posteriormente trasladado al portal Temuco, con la chapa que da la puerta de acceso, en esas condiciones. Responde que cree que no se podría, tendría que entrar con grúa.

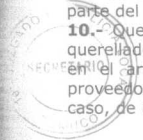
6.- Que a fojas 58 y siguientes, se agregó al proceso la carpeta investigativa que dio origen el delito que se denuncia en la Fiscalía de Temuco.

7.- Que la parte demandada ha controvertido cada unos de los dichos expuestos por el querellante y demandante civil en su libelo.

8.- Que esta sentenciadora establecerá en primer lugar que de acuerdo al merito de los antecedentes, en especial declaración indagatoria de fojas 3 de don ARTURO WEVAR PALMA; certificado de dominio vigente del vehículo Marca Citroën PPU XX.5530-01 acompañado a fojas 12 a 13; boleta de fojas 14 emitida por tienda Ripley sucursal ubicada en Av. Alemania 0671 de fecha 07 de julio de 2014, hora 12:57 a nombre de don Arturo Wevar Palma; fotografías de fojas 15 a 17, que muestran el daño en la chapa del vehículo del demandante; a fojas 43 a 43 declaraciones de don **LUIS BERNARDO AILLAPI LEFIN**, y doña **XIMENA LUZ SEPÚLVEDA ANGULO**, carabineros, ya ambos individualizados quienes legalmente examinados y dando cuenta de sus dichos se encuentran contestes principalmente que el vehículo de propiedad se encontraba estacionado en el aparcamiento del mall Temuco, que se encontraba con chapa de la puerta al costado del conductor izquierdo dañado, forzado, y el conductor al poner la llave en el cilindro de la chapa pasaba en banda; que se entrevistaron con un encargado de personal, **dijo que no se iba a hacer responsable de ninguna situación que haya ocurrido.** Que la puerta estaba forzada y que no habría forma de de haber hecho ingreso de ese vehículo en esas condiciones; Carpeta investigativa del parte denuncia al Ministerio Público acompañada a fojas 58 a 64: **a)** Que el querellante el día 02 de julio de 2014 a las 12:15 aproximadamente concurrió al Mall Portal Temuco ubicado en Av Alemania 0671; **b)** que el querellante dejó estacionado el vehículo de su propiedad, marca Citroën modelo C3 año 2005 de color blanco, placa patente XX5530, en el estacionamiento dispuesto por el proveedor querellado; **c)** que mientras dicho vehículo permanecía en el estacionamiento subterráneo del establecimiento del querellado la chapa del vehículo fue forzada e intervenida quedando inutilizada y bloqueado el automóvil, **d)** que el sistema de seguridad del establecimiento querellado, constituido por guardias y cámaras de seguridad no advirtió ni menos evitó el ilícito.

9.- Que así las cosas, no trasunta sino en una cuestión de Derecho el determinar si la situación descrita en la querella y por la que se entabla la misma, se encuentra o no regulada en la ley 19.496 y si en la especie los hechos relatados por el querellante, constituyen infracción a ella de parte del establecimiento querellado.

10.- Que debemos comenzar por señalar que tanto querellante como querellado reúnen, sin lugar a dudas y de conformidad a lo establecido en el artículo 1 de la ley 19.496, las calidades de consumidor y proveedor recíprocos, respectivamente, desde que se trata, en el primer caso, de un destinatario final de un bien o servicio; y, en el segundo, de



una persona jurídica cuya actividad es la comercialización de bienes y servicios. Recordemos que el artículo 1 de la ley 19.496 señala en el número 1, que *para los efectos de esta ley se entenderá por Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicio. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores*". Se encuentra ampliamente reconocido por la jurisprudencia y avalado por la doctrina especializada que el concepto de consumidor, contenido en el artículo 1 de la Ley 19.496, está tomado en sentido amplio y no se agota en la figura de quien paga por un bien o servicio. Así también se entiende que goza de tal calidad todo el que ejerce un acto de consumo, como destinatario material o jurídico, entendiéndose en tal sentido la expresión "final" a que alude el artículo que contiene la definición. Este destinatario, naturalmente, puede ser netamente potencial, como acontece con todos los consumidores que, acogiendo los términos de la oferta de un proveedor, concurren a los centros comerciales en que se encuentran los bienes y servicios que expenden, para la ponderación de una eventual decisión de compra, con la que inicia el ciclo de consumo.

A su turno la parte denunciada tiene la calidad proveedor, de acuerdo al mismo artículo 1 citado en su número 2, según el cual son proveedores: *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 prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa*". En efecto el giro del centro comercial es precisamente la comercialización de bienes y servicios, mediante la oferta de productos y prestaciones de diversos proveedores en un mismo lugar físico, cumpliendo así a cabalidad con la noción de proveedor, respecto de todas las personas que concurren al MALL, independientemente si realizarán la compra de un bien o servicio.

11.- *Que, de otro lado*, no cabe duda que la querellante ha recogido los términos de la oferta que hace el proveedor querellado de los bienes y servicios de su giro, dentro de la que se incluye un acceso cómodo, directo y naturalmente seguro y necesario, para ingresar a su establecimiento. En efecto, el estacionamiento es, especialmente tratándose de la empresa querellada, un necesario marco dentro del cual requiere desarrollar la venta de los productos que expende, por la naturaleza de los mismos. A mayor abundamiento es un requisito de los establecimientos de este tipo conforme a la normativa en la Ley de Urbanismo y su Ordenanza.

12.- Como tantas veces se ha fallado, el estacionamiento, aún siendo gratuito, constituye parte de la oferta de los bienes y servicios que comercializa un supermercado; constituyendo una prestación que forma parte de la actividad lucrativa que desarrolla por ser necesario y complementario a la implementación íntegra de ella. *No puede ser de otra manera*, desde que la oferta de sus bienes y servicios sería difícilmente atractiva si tales aparcamientos, que permiten el acceso al establecimiento comercial y facilitan el traslado de las mercaderías que en ellos se adquieren.

13.- Que establecido así que el estacionamiento del establecimiento querellado es parte de su estructura y un servicio complementario y accesorio que forma parte de la oferta de los bienes y servicios que se expenden, necesario es que cumplan con el deber de diligencia y



cuidado que la ley le exige en todas las prestaciones que realizan los proveedores.

14.- Que el artículo 3 de la ley 19.496, señala que son derechos del consumidor: *letra 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.* Por su parte, el artículo 12 de la ley 19.496, indica que **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"**. Finalmente, el artículo 23 señala de la misma ley dispone **"comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"**.

15.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica, permiten a la sentenciadora lograr convicción de que la manipulación ilícita, constitutiva del delito de robo frustrado del vehículo del querellante, desde el aparcamiento del establecimiento Mall Portal Temuco, mientras se encontraba en el mismo en su actividad de consumidor, constituye vulneración a la normativa antes señalada, desde que importa incumplir el deber de diligencia y cuidado en la venta de bienes y prestación de los servicios que ofrece, con las modalidades que lo hace accesible a los consumidores, infringiendo el deber de seguridad. Que los hechos anteriormente establecidos permiten dar por plenamente acreditada la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor ya que hubo a todas luces un incumplimiento al deber de vigilancia y cuidado que recae sobre el proveedor, obligación que resulta accesoria a la prestación principal de venta de bienes y servicios. De esta manera, el atentando contra el derecho básico de seguridad en el consumo del querellante afectado por el ilícito descrito y probado en autos, importa vulneración a la normativa antes señalada por parte del establecimiento querellado, que será condenado de la manera que se indicará.-

16.- Que conforme a lo razonado precedentemente, no tiene cabida la excepción de falta de legitimada pasiva que alega la querellada desde que no existe duda de la relación proveedor- consumidor de las partes del juicio, como que los hechos investigados fueron resultado de las infracciones, ya analizadas a la Ley del consumidor del primero.

17.- Que el artículo 24 de la ley 19.496 señala que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente. Agrega en su inciso tercero que "para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

Que atendiendo a los parámetros objetivos que nos permite ponderar la norma señalada, advirtiendo la gravedad de los hechos





sufridos por el querellante, y la falta de profesionalidad del proveedor cuyo sistema de seguridad no obró como tal, incluso no accediendo a ninguna clase de ayuda con éste, dificultando incluso la actuación pertinente y oportuna del actor. En efecto, como lo indica uno de los testigos que depusieran en el proceso, cuyo testimonio contiene el motivo quinto, en el cual señala expresamente que al entrevistarse con el encargado del local, éste le señaló que no se iba a ser responsable de ninguna situación, a mayor abundamiento es en su propia contestación donde controvierten cada uno de los dichos del actor, incluso que haya ocurrido el ilícito, no siendo lógico que el actor haya llevado su automóvil en esas condiciones a aparcarlo al estacionamiento del querellado. Aparece a todas luces que la parte querellada no prestó la mínima asistencia al proveedor, todo lo cual amerita la aplicación de la sanción establecida en la ley, como se indicará.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL

18.- Que a a fojas 25 y siguientes, Don **ARTURO WEVAR PALMA**, ya individualizado deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **CENCOSUD SHOPPING CENTER**, representado por don **ROBERTO PETERSEN TINKLER**. En cuanto a los hechos, se dan por reproducidos en autos y agrega que la situación descrita constituye una infracción a las normas de la ley 19.496 y que le han causado un considerable perjuicio por cuanto en primer lugar se ha causado un daño material de consideración y debido a la negligencia en la prestación de la obligación de resguardo se le ha causado un daño moral, En cuanto a los daños señala que resultaron mas cuantiosos que su suposición , puesto que su vehículo posee un único circuito central que poseen todos los autos franceses el cual se denomina multiplexado el que hace necesario el cambio no solo de las cerraduras , sino también la llave y la solicitud de nuevos códigos directamente a Francia. Los hechos expuestos originan daños que solicita le sean resarcidos por la demandada y que valora en los siguientes términos **1)** Daño emergente; Demanda la suma de \$ 513.000 o lo que este Tribunal determine y que corresponde al valor de la cerradura en su conjunto , esto , empuñadura bombillo puerta, emisor , llave petición del código de seguridad sistema antirrobo original del vehículo e instalación general **2)** Daño moral; evalúa el daño moral en la suma de \$3.000.000.- o suma que este Tribunal determine señala que todo esta situación aparte del malestar la frustración y la angustia que le produjo, puesto que un vehículo al igual que un hogar pertenece a la esfera íntima de propiedad y seguridad de una persona tal es así que suele dejar a resguardo sus efectos personales en el vehículo con llave y el encontrar que esa esfera personal de resguardo ha sido violada, merced a la ignominia de quien tiene el deber legal de resguardarla produce un grado de angustia elevado también le causó daños en cuanto al desempeño de su trabajo puesto que perdió importantes horas en dicho lugar y que afectaron su desempeño, pues al día siguiente le tocó efectivamente alegar ante la Corte de Apelaciones de Temuco. También señala que fue objeto de vejamen y menoscabo por parte del demandado quien no atendió al llamado de auxilio que le formulara sino que por el contrario se presentó con una conducta despreciativa e indolente por lo anterior solicita se acoja la demanda condenando a pagar a la demandada las sumas que indica y las costas de la causa.

19.- Que a fojas 38 y siguientes, doña **PAMELA CANCINO REYES**, por, ya individualizada, contesta demanda civil de indemnización de





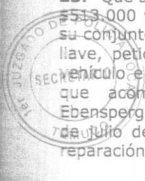
perjuicios deducida en contra de su representada, solicitando su total rechazo con expresa y ejemplificadora condenación en costas. Señala que no existe infracción alguna atribuible a su representada, no puede existir cuasidelito civil y por ende responsabilidad alguna ni menos daño que indemnizar. Desprende del inciso N° 1 del artículo 14 de la ley N° 18.287 que "El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido". En este sentido y siempre sobre la base que su representada no tiene responsabilidad civil ni infraccional resultante de los hechos que demanda el actor de autos, en el caso de acreditarse ante el tribunal la efectividad de los dichos que el actor reclama en los presentes autos, la pretensión indemnizatoria de la demandante civil de autos, carece de ostensible falta de fundamento, no sólo porque no se configuran en la especie los requisitos legales para acceder al resarcimiento pretendido, sino además porque resulta ineludible manifestar la inculcable desproporcionalidad en que incurre el actor al evaluar su pretensión, más aún cuando ni siquiera se ha acreditado en autos la efectividad de haber concurrido al establecimiento de su representada en el vehículo que indica el actor; la efectividad que dicho vehículo sea de su propiedad, la efectividad de haber sufrido dicho vehículo los supuestos daños señalados por el actor en su denuncia infraccional y demanda civil. Agrega que el daño moral en el contexto de esta responsabilidad contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que por el solo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley pueda presumirse la existencia de este tipo de daño. Por su parte la indemnización de daño moral, está condicionada a la efectiva lesión o agravio de un derecho subjetivo y como tal debe ser probado, no puede presumirse como es en el caso de lesiones o muerte. En conclusión la pretensión de la contraria deducida deberá ser rechazada con expresa condenación en costas.

20.- Que el artículo 3, letra e) de la ley 19.496, señala que; es derecho básico del consumidor: La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.

21.- Que de la manera indicada, acreditada la infracción por parte del establecimiento demandado, corresponde que indemnice a la víctima de los daños causados a consecuencia de la misma que resulten probados.

22.- Que conforme lo que será resuelto en materia de responsabilidad infraccional, donde será condenado el proveedor como autor de la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, corresponde resarcir los perjuicios ocasionados por la conducta vulneratoria, debiendo analizarse a continuación si las partidas por las que se demanda tienen relación de causalidad con ella y si resultan probadas en su naturaleza y monto.

23.- Que se ha demandado por concepto de daño emergente la suma de \$513.000 y que el actor lo hace consistir en el valor de la cerradura en su conjunto del vehículo, esto es, empuñadura, bombillo puerta emisor, llave, petición del código de seguridad, sistema antirrobo original del vehículo e instalación general. Que de conformidad con el presupuesto que acompañó a fojas 18, N° 26548, emitido por Maritano Ebensperger, concesionario Citroen de Temuco, expedido con fecha 22 de julio del presente, en el que detalla los repuestos que requiere la reparación del vehículo PPU XX5530, por un total de \$513.000; dibujo



técnico del concesionario Citroen, donde detalla una por una, las piezas dañadas, y a reemplazar, timbrados y firmados por Alexis Leiva Osorio, encargado de repuestos del Concesionario Citroen rolantes fojas 19, 20, 21 y set de fotografías de fojas 15 a 17 que acreditan los daños que sufrió el vehículo del querellante y demandante, se accederá a esta partida en la suma de \$513.000.

24.- Que el actor ha demandado igualmente una indemnización por concepto de daño moral, aduciendo por este que los hechos denunciados aparte del malestar, la frustración y la angustia que le produjo puesto que un vehículo al igual que un hogar pertenece a la esfera íntima de propiedad y seguridad de una persona, tal es así, que suele dejarse a resguardo sus efectos personales en el vehículo con llave y el encontrar que esa esfera de resguardo ha sido violada, merced a la ignominia de quien tiene el deber legal de resguardarla, produce efectivamente un grado de angustia elevada. Dicha situación agrega también causó daños en cuanto a al desempeño de su trabajo puesto que perdió importantes horas en dicho lugar y que afectaron su desempeño, pues al día siguiente debía alegar ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco. De otra parte fue objeto de vejamen y menoscabo por parte del demandado, quien no atendió el llamado de auxilio que le formulara, sino que por el contrario, se presentó con una conducta despreciativa e indolente lo que se ve agravado más aún por la posición de poder que detenta una empresa de tal envergadura y poder económico ante un consumidor común y corriente que concurre con justa causa a formular una petición.

25.- Que esta sentenciadora apreciando los antecedentes probados en autos, concluye que el hecho infraccional cometido por la empresa demandada ha provocado un daño extrapatrimonial que se traduce principalmente en la impresión fuerte que experimentó el actor al advertir que, mientras realizaba sus compras, su vehículo fue forzado, y dañado claramente con la intención de ser robado, esto unido a la nula ayuda de quien era el responsable y tenía la obligación de procurar elementos de seguridad eficientes y eficaces, **responsabilidad que le correspondía antes, durante y después del ilícito a la demandada.** Cabe tener en consideración que si bien es un principio básico que todo perjuicio cuyo resarcimiento se pretenda debe ser probado, en el caso particular, tal convicción se puede lograr aun cuando no se hayan agregado elementos de juicio con este preciso objetivo, con el antecedente que quien lo reclama es la propia víctima, siendo hechos no controvertidos que sufrió una serie de perturbaciones en su vida cotidiana producto del ilícito del cual fue víctima y que naturalmente se vio afectado, más aún cuando el proveedor no acudió a socorrerlo, todo lo cual le produjo un grado de aflicción que resulta indiscutible y que para estos efectos es menester considerar.

26.- Que, se estimará debidamente acreditado el daño moral sufrido y se dará lugar a una indemnización por el mismo, la que se fijará en la suma prudencial de \$300.000 (trescientos mil pesos), teniendo también en consideración los supuestos antes indicados y por lo demás no consta en autos que la denunciada hubiera efectuado actuaciones tendientes a disminuir el perjuicio sufrido por el usuario.

27.- Que la prueba no analizada en particular en nada influye en lo dispositivo del fallo.



Y VISTOS, además de lo establecido en los artículos 3, 12, 23, 24, 50, y 50B y siguientes de la ley 19.496; 8, 9, 14 y demás pertinentes de la ley 18.287, **SE DECLARA:**

- a) **QUE HA LUGAR** a la denuncia y querrela infraccional intentada en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, representada para estos efectos por su administrador o jefe de local, Don ROBERTO PETERSEN TINKLER, condenado a este proveedor como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de **VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, con costas en lo infraccional.-
- b) **QUE HA LUGAR** a la demanda civil interpuesta a fojas 24 y siguientes, por don ARTURO WEVAR PALMA, contra **CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.**, condenándola al pago de \$ 813.000, con costas.-
- c) Que las sumas ordenadas pagar serán reajustadas de conformidad a lo que establece el artículo 27 de la Ley 19.496, a las que se aplicarán intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol **230.011-J**

Dictó **ROMINA MARTINEZ VIVALLLOS**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **SANDRA RUIZ HERNANDEZ**. Secretaria Subrogante.



Temuco, diecinueve de febrero de dos mil dieciséis.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N°230.011-J

Dictó **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **JESSICA VÁSQUEZ CONTRERAS**, Secretaria Subrogante.

ICS



12 12/02/16
12/02/16

12 12/02/16
12/02/16

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original
Temuco, once de noviembre de dos mil dieciséis.



ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR