

La Florida a veintiocho de Junio de dos mil diecisiete

VISTOS:

1.- Que por la presentación de fojas 1 y siguientes, y declaración indagatoria de fojas 24, don ERNESTO ENRIQUE PARRA MEDINA, empresario, cedula nacional de identidad N° 16.470.018-6 y doña CLAUDIA ANDREA MENDEZ ARENAS, secretaria, cedula nacional de identidad N° 16.715.635-5, ambos domiciliados en calle Oriente N° 9522, La Florida, dedujeron querrela por las infracciones a la ley 19.496, en contra de STARBUCKS COFFEE CHILE S.A., representado legalmente por don JOSE LUIS PORTELA ESTEBAN, y contra CENCOSUD SHOPPING CENTER S.A, representada legalmente por don RENE VUSKOVIC HONORATO, ambos domiciliados en av. Vicuña Mackenna Oriente N° 6100, La Florida, pues expone que el día 27 de Octubre de 2016, concurren al Mall Florida Center a consumir en la cafetería Starbucks, dejando estacionado su vehículo placa patente HWSB-80, en el nivel -1, al regresar a buscar su móvil, se percata que el vidrio lateral trasero se encontraba quebrado y el panel del vehículo quebrado y sin su radio.

Se contacta con los guardias y efectúa la denuncia en carabineros, posteriormente concurrió al servicio al cliente del mall y le comunicaron vía correo electrónico que le ofrecían 10 UF como compensación lo que no acepto.

Que por la misma presentación, los querellantes, interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de STARBUCKS COFFEE CHILE S.A., representado legalmente por don JOSE LUIS PORTELA ESTEBAN, y contra CENCOSUD SHOPPING CENTER S.A, representada legalmente por don RENE VUSKOVIC HONORATO, ambos domiciliados en av. Vicuña Mackenna Oriente N° 6100, La Florida, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción la demandante solicita que los demandados le cancele la suma total de \$ 4.119.117 (cuatro millones ciento diecinueve mil ciento diecisiete pesos) correspondiendo a: 1) \$1.119.771 por concepto de daño emergente por la reparación del vehículo placa patente HWSB-80 y 2) \$3.000.000 por concepto de daño moral, todo más reajustes, intereses y costas.

2.- Que a fojas 29 y siguientes don PABLO RODRIGUEZ LIZANA, abogado en representación de STARBUCKS COFFEE CHILE S.A., ambos domiciliados para estos efectos en calle Huerfanos N° 669, Of. 412, Santiago, presenta declaración indagatoria por escrito, indicando que la denunciante y demandante señala haberse dirigido a Starbucks con fecha 27 de Octubre de 2016, ubicada en el Mall Florida Center y al regresar el vidrio se encontraba roto, y su vehículo dañado, que ellos son arrendatarios de un espacio en el Mall, quien es que

presta los servicios de estacionamiento y es quien debe resguardar la seguridad, por lo que es improcedente atribuir responsabilidad alguna respecto de la demanda.

3.- Que a fojas 41 y siguientes comparece don JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL, abogado, en representación de CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., ambos domiciliados en Av. Presidente Kennedy N° 9.001, piso 4, Las Condes, presenta declaración indagatoria por escrito, indicando que la denunciante y demandante señala haberse estacionado al interior del Mall Florida Center y al regresar el vidrio se encontraba roto, que efectivamente no les consta que efectivamente la denunciante y demandante civil hubiere realizado un acto de consumo con su representada y que cuentan con todos los medios de seguridad necesarios para prevenir este tipo de acontecimientos.

4.- Que a fojas 93 y siguientes se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante y de la parte STARBUCKS COFFEE S.A. y CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A.

La parte CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., viene a contestar la querrela infraccional y demanda civil, señalando que el denunciante no ha acreditado que el ilícito que señala hubiere sido cometido en el estacionamiento del MALL, que este no cobra por el uso del estacionamiento ya que su rubro no es ser proveedora de estacionamientos, así mismo que no ha cometido ninguna infracción a la ley del consumidor, puesto que no le consta el robo de los accesorios del vehículo.

Que por otra parte cumple con las obligaciones de seguridad ya que proporciona guardias y cámaras de vigilancia.

La parte STARBUCKS COFFEE CHILE S.A., viene a contestar por escrito la querrela y demanda civil, solicitando que sean rechazadas, ya que los hechos ocurrieron a una distancia considerable de la tienda de su representada y que la administracion de los estacionamientos ubicados en el MALL FLORIDA CENTER, no tienen ninguna relación con el local de su representada, por lo que es improcedente atribuir responsabilidad alguna en la infracción a las normas que regulan la seguridad en el consumo.

La parte QUERELLANTE Y DEMANDANTE rinde prueba documental consistente copias de correos electrónicos entre ellos y la querrellada CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A, copia de boletas de consumo del día de los hechos, copia de denuncia a la Fiscalía, copia de presupuesto por la reparación del vehículo placa patente HWSB-80.

La parte CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., rinde prueba documental consistente en 3 sentencias de la Corte de Apelaciones de Santiago.

La parte STARBUCKS COFFEE S.A. rinde prueba documental consistente en copia de contrato de arriendo.

5.- Que a fojas 94 pasan los autos para fallo, y

CONSIDERANDO:

1.- Que como primer orden de ideas es necesario señalar que el establecimiento comercial propiedad de la denunciada y demandada de autos es un inmueble de grandes dimensiones en las cuales se vende al público diversos bienes. Que para ello cuenta con una serie de implementos o accesorios a los bienes que comercializa, que facilita la acción de compras del consumidor tales como personal de apoyo al cliente y también con zonas de estacionamiento para vehículos motorizados los que al existir determinan las más de la veces que el consumidor se decida por concurrir a dicho establecimiento comercial a comprar por la facilidad que se le otorga.

2.- Que en estos modelos de establecimientos comerciales, la implementación de estacionamientos para sus clientes sea que en ellos se cobre o no es parte de la cadena de prestación de servicios accesorios que el proveedor necesariamente debe contar ello con un doble objetivo, primero facilitar la gestión de compras al cliente permitiendo la prestación de un mejor servicio y segundo la exigencia de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción de estacionamientos en sus dependencias que constituyen per se un servicio una realidad que no es ajena al establecimiento propiedad de la demanda.

3.- Que en relación al fondo de la acción deducida por el denunciante y por el demandante de autos, en cuanto a que existiría por parte de la empresa demandada un actuar negligente al no cumplir con su obligación o deber de seguridad en el consumo, y por ello le serian aplicables las disposiciones relativas a la ley 19.496 sobre "Protección a los Derechos de los Consumidores", este Sentenciador concluye que si bien la existencia de estacionamientos en el inmueble donde funciona el Mall ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la Ley de Urbanismo y Construcciones constituye además una obligación legal, toda vez que el lugar de aparcamiento del vehículo se encuentra en un recinto de carácter privado formando así parte también del acto de consumo.

4.- Que se ha acompañado en autos, evidencia de pruebas de los hechos denunciados en especial documentación referida a la boleta de consumo el día de ocurrencia del hecho y no objetada, todo lo cual prueba la relación proveedor-consumidor, además del hecho de que dicha boleta fue emitida el mismo día en que se concretó el ilícito.

5.- Que la parte denunciada y demandada CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., representada legalmente por don RENE VUSKOVIC HONORATO, ambos domiciliados en Av. Presidente Kennedy N° 9.001, piso 4, Las Condes, ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que 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*", al actuar en forma negligente respecto de bien de un consumidor, toda vez que la parte denunciante y demandante para mayor seguridad estaciono su vehículo en el estacionamiento ubicado al interior del MALL FLORIDA CENTER propiedad de la demandada el que contaba con guardias y cámaras de seguridad y por tanto su vehículo debería estar protegido por dichos medios lo que en definitiva a juicio de este Tribunal, permiten concluir a los usuarios que hay mayor seguridad y así lo incorporan a las opciones que tiene el consumidor al momento de elegir y efectuar sus compras en ese y no en otro lugar, como es el caso en comento.

6.- Que por otro lado el artículo 3 letra d) de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: "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", seguridad que en el caso en comento se vio afectado por la ocurrencia de un hecho

7.-Que la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia ha establecido reiteradamente que constituye una obligación del vendedor, en el caso de autos la empresa demandada, de garantizar la seguridad de la actividad comercial aplicada a la prestación de un servicio o de una venta de bienes la que queda dentro del ámbito de protección de los derechos del consumidor.

8.- Que tras ponderar el mérito de autos y demás antecedentes aportados al proceso, y de acuerdo a las normas de la sana crítica, este Tribunal tiene por acreditada la denuncia y demanda interpuesta y estima que los hechos aludidos en autos configuran por tanto una infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

9.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa demandada CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., representada legalmente por don RENE VUSKOVIC HONORATO, ambos domiciliados en Av. Presidente Kennedy N° 9.001, piso 4, Las Condes, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama don ERNESTO ENRIQUE PARRA MEDINA y doña CLAUDIA ANDREA MENDEZ ARENAS, ambos ya individualizados, en su demanda de fojas 1 y siguientes, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 800.000(Ochocientos mil pesos), correspondiendo a los daños sufridos por el vehículo placa patente HWSB-80 que se encontraba al interior de los estacionamientos del MALL FLORIDA CENTER, suma deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo señala el artículo 27 de la ley 19946, y en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo,

10.-Que del mérito de los antecedentes incorporados por la parte demandante, no resulta acreditado de modo alguno el daño moral que reclama, más allá de la natural molestia producida por la situación de autos, el que necesariamente debe ser demostrado conforme lo establece el artículo 50 inciso final de la ley N° 19.496,

11.- Que respecto a la demanda interpuesta en contra de STARBUCKS COFFEE CHILE S.A. este sentenciador estima que los hechos no ocurrieron al interior de su local, que ellos son arrendatarios de un espacio dentro del MALL FLORIDA CENTER y que por ende no tienen injerencia o responsabilidad respecto de las medidas de vigilancia o resguardo que debe tener el centro comercial, por lo que la demanda interpuesta a fojas 1 y siguientes respecto a ellos deberá ser desestimada, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12, 23, 24, 26, 27 y 50 de la Ley 19.496, sobre "Protección a los Derechos a los Consumidores" artículos 86, 87°, 89° y 305 del Código de Procedimiento Civil y 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil

RESUELVO:

1.- Acógrese la querrela interpuesta a fojas 1 en cuanto se condena a CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., representada legalmente por don RENE VUSKOVIC HONORATO, ambos domiciliados en Av. Presidente Kennedy N° 9.001, piso 4, Las Condes, al pago de una multa de **5 U.T.M.** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en los considerandos quinto y sexto de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes, en cuanto se condena a CENCOSUD SHOPPING CENTERS S.A., representada legalmente por don RENE VUSKOVIC HONORATO, ambos domiciliados en Av. Presidente Kennedy N° 9.001, piso 4, Las Condes, a pagar don ERNESTO ENRIQUE PARRA MEDINA y doña CLAUDIA ANDREA MENDEZ ARENAS, ambos ya individualizados, la suma total de 800.000(Ochocientos mil pesos), correspondiendo a los daños sufridos por el vehículo placa patente HWSB-80 que se encontraba estacionado en los estacionamientos del MALL FLORIDA CENTER, según se indicó en la parte considerativa de este fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19496, fijándose como día de la infracción el 27 de Octubre de 2016, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado.-

3.-Desestímese el daño moral demandado por la parte de don ERNESTO ENRIQUE PARRA MEDINA y doña CLAUDIA ANDREA MENDEZ ARENAS, por lo expresado en el considerando décimo de este fallo.

La parte condenada deberá pagar las costas de la causa.

4.- Desestímese la demanda civil interpuesta a fojas 1 y siguientes interpuesta en contra de STARBUCKS COFFEE CHILE S.A., por lo expresado en el considerando undécimo de este fallo.

Notifíquese personalmente o por cédula

Regístrese y envíese copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, archivase en su oportunidad.

Rol N°141.261-2

Dictada por Doña Consuelo Pacheco Correa, Juez Titular