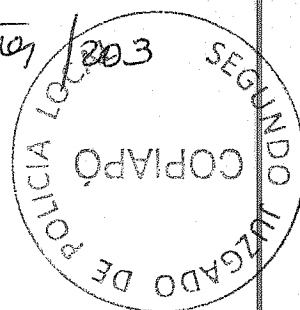


f. doscientos tres / 2017

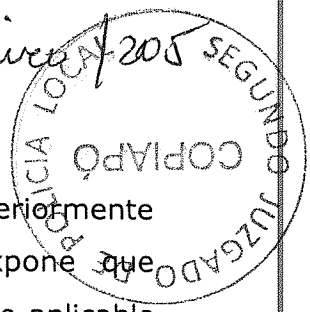


Copiapó, cinco de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 20 don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor y actuando en su representación deduce denuncia infraccional en contra de **MALL PLAZA COPIAPO**, Rol Único Tributario N° 76.017.019-4, persona jurídica de su giro, representada por doña **LORETO ALBANDOZ GONZALEZ**, ambas domiciliadas en esta ciudad calle Maipú N° 110, por haber infringido disposiciones de la ley 19.496. Narra el denunciante que como consecuencia de un reclamo efectuado ante el Sernac por doña **BESSI SANDOVAL JARA** tomó conocimiento que el día 30 de junio de 2016 ésta se dirigió al establecimiento denunciado a efectuar unas compras dejando estacionado el vehículo placa patente **CJBH 96** en el estacionamiento superior del establecimiento frente al Banco Falabella, que al salir luego de haber realizado una serie de compras se percató que habían quebrado un vidrio sustrayendo todo lo que había en el interior del móvil incluidas compras que momentos antes había efectuado en el mismo Mall. Que al exponer la situación al personal del establecimiento no se le dio ninguna solución y en consideración a aquello presentó un reclamo ante el Sernac el 01 de agosto de 2016 el cual ingresó bajo el numero R2016C994595. Que el establecimiento respondió señalando *no poder hacerse responsable por acciones como la sufrida por la afectada, ya que el incidente descrito corresponde a actos de terceros que escapan del campo de las medidas de seguridad empleadas por estrictas que éstas sean*. Que el Sernac considera que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la Ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación que realizó su representada en uso de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la ley 19.496 no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal procede a poner los antecedentes en conocimiento del Tribunal para su resolución. Más adelante expone que las disposiciones legales vulneradas serían al artículo 3 letra d) de la ley 19.496 al incumplir el deber de brindar seguridad al consumidor, deber que es el efecto jurídico correlativo al derecho básico e irrenunciable de todo consumidor a la seguridad en el consumo encontrándose radicado así en el patrimonio del proveedor a causa de la relación de consumo existente entre éste y la consumidora. Agrega en otro párrafo la aplicabilidad de la ley 19.496 al Servicio de Estacionamientos. Al respecto señala que el argumento esgrimido por la contraria no resulta admisible toda vez que desconoce la cadena de prestación de servicios que ofrece como proveedor. Que el **MALL PLAZA COPIAPO** explota el giro de centro comercial y, en consecuencia, su

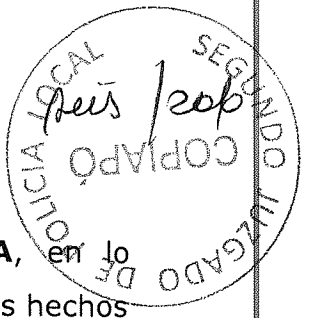
actividad comercial no solamente consiste en celebrar contratos de compraventas o de servicios en los locales que se encuentran en sus dependencias con las personas que acuden a él y adquieren productos, sino que además despliega una serie de servicios anexos, cuyo fin es precisamente facilitar a los consumidores ya sea la compra o el uso de los servicios que se prestan en el MALL, se dispone de parques de estacionamiento para que los consumidores puedan aparcar sus vehículos mientras efectúan compras o realizan otras actividades. Que la utilización de los servicios de estacionamientos son funcionales a la operación final de compra o servicios y, en consecuencia, si el centro comercial prescindiera de ellos dicha operación se vería obstaculizada, dificultando así la realización del giro comercial de dicha entidad. Que por otra parte, la actividad comercial de un MALL constituye una universalidad compuesta por servicios de venta, prestaciones de servicios y una serie de servicios anexos, respecto de los cuales el denunciado es también proveedor y, en consecuencia también se configuran obligaciones de seguridad. Que conforme lo dicho no se puede sino arribar a la conclusión de que, contrariamente a lo señalado por la empresa denunciada al responder al Sernac ante el reclamo interpuesto en su contra, se encuentra en la obligación como proveedor del servicio de estacionamientos y, en consecuencia, le resulta plenamente aplicable la ley 19.496. Posteriormente señala que **MALL PLAZA** ha actuado negligentemente en la prestación del servicio de estacionamientos ante el Sernac toda vez que no ha observado el estándar de diligencia requerido para prevenir el robo de los vehículos aparcados en él, al efecto cita la respuesta entregada por la denunciada ante el reclamo deducido por la afectada y luego de ello expresa que de las consideraciones esgrimidas por la contraria se advierte que su comprensión acerca del contenido y extensión de su deber de seguridad se limitaría solo a tomar algunas medidas, sin señalar cuales serían éstas, que al parecer no resultan efectivas por los hechos expuestos en esta denuncia. Dicho entendimiento al deber de seguridad al cual se encuentra sometido el proveedor denunciado en ningún caso satisface el estándar de diligencia al cual se encuentra obligado. Que el deber de seguridad del denunciado incluye la obligación de adoptar las medidas de seguridad necesarias para detectar prontamente la obligación de adoptar las medidas de seguridad necesarias para detectar la acción delictual y poder así anularla o contrarrestarla, por ejemplo a través de las cámaras de seguridad de las cuales dispone el centro comercial. Que en estos términos cabe preguntarse cuál es la utilidad de dichas cámaras si las grabaciones que éstas registran no permiten detectar prontamente las sustracciones de vehículos ocurridas al interior del recinto, ni, ex-post, suministrarle al consumidor afectado dichas grabaciones para

fr. Dorenton Civera / 205



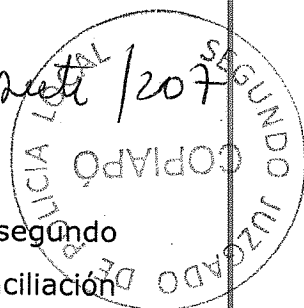
que pueda adquirir un mayor conocimiento de los hechos. Posteriormente cita jurisprudencia que respalda el razonamiento expuesto. Expone que habiéndose demostrado que en el presente caso resulta plenamente aplicable la ley 19.496 así como el actuar negligente de la denunciada, resulta pertinente referirse al onus probandi en el presente litigio y señala que habiéndose acreditado la existencia de la obligación de seguridad de la contraria, sobre ésta recae la carga de probar la extinción de dicha obligación en virtud de haber operado algún modo de extinguir, de lo cual nada se dice en la respuesta enviada por el proveedor a la consumidora. Respecto a la infracción al artículo 12 de la ley 19.496 en virtud de la cual MALL PLAZA se encuentra obligada a respetar los términos, condiciones y modalidades conformes a las cuales se ofreció el servicio al consumidor, la empresa denunciada reviste la calidad de proveedora del servicio de estacionamientos toda vez que se trata de una prestación plenamente funcional a su giro comercial, asimismo, según lo señalado, en tanto proveedor del servicio de estacionamiento, la denunciada debe observar un estándar de diligencia que, en definitiva, no observó, incumpliendo así las condiciones de seguridad inherentes a la prestación del servicio en comento. Por último, en relación a la infracción al artículo 23 de la misma ley señala que la norma en cuestión resulta manifiestamente infringida toda vez que el proveedor, exhibiendo un actuar negligente ha prestado un servicio deficiente en su calidad, causándole además un significativo menoscabo a la consumidora, resultando evidente que no ha cumplido con el deber de cuidado al cual se encuentra obligado, incurriendo así en un actuar manifiestamente culpable y en razón del cual debe resultar responsable. Solicita luego que se sancione al denunciado aplicándole la multa máxima establecida en el artículo 24 de la ley 19.496. Por el primer otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** formulario único de atención de fecha 1 de agosto de 2016; **b)** copia simple de respuesta entregada por MALL PLAZA; **c)** Copia simple de boletas de compra en las tiendas Ellus, Ripley, Casa Idea, y Moleto, todas de fecha 30 de julio de 2016; **d)** Impresiones fotográficas de la playa de estacionamiento y del vehículo donde consta la fractura del vidrio; **e)** copia de su nombramiento como Director del Sernac, los que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 19; Por el segundo otrosí solicita se le tenga como parte en la presente causa. Por el tercer otrosí designa abogado patrocinante y confiere poder a doña Daisy Valeria Sepúlveda Bahamonde y por el Cuarto Otrosí solicita designación de receptor ad.hoc. **2)** A fojas 30 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 20 acogiendo la acción a tramitación. **3)** A fojas 32 la abogada y apoderada del denunciante solicita nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida mediante resolución dictada a fojas 33. **4)** A

f. asuntos



fojas 35 y siguientes comparece doña **BESSI SANDOVAL JARA**, en lo principal se hace parte en la denuncia, fundándose en los mismos hechos expuestos por el Sernac los que da por reproducidos. Por el Primer Otrosí, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MALL PLAZA** solicitando se le condene a pagar la suma de \$893.770 la cual desglosa en \$193.770 por concepto de daño directo y \$700.000 a título de daño moral. Por el Segundo Otrosí señala que se valdrá de todos los medios de prueba, por el Tercer Otrosí señala que comparecerá personalmente y por el cuarto otrosí, solicita designación de receptor. **5)** A fojas 40 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 35 acogándose las acciones deducidas a tramitación. **6)** A fojas 42 la apoderada del Sernac realiza una presentación, en lo principal señala el nombre de la representante legal de **MALL PLAZA** como **LORETO ALBANDOZ GONZALEZ** y por el Otrosí solicita nuevo día y hora para la audiencia, lo que es resuelto favorablemente a fojas 43. **7)** A fojas 46 y 47 atestados receptoriales que dan cuenta de haberse notificado personalmente a la representante legal de la denunciada de las acciones deducidas a fojas 20 y siguientes y a fojas 35 y siguientes y sus respectivas resoluciones. **8)** A fojas 71 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC** representada por su abogada y apoderada **DAISY SEPÚLVEDA BAHAMONDE**, de la denunciante particular y demandante **BESSI SANDOVAL JARA** y de la denunciada y demandada civil **MALL PLAZA S.A.** representada por su abogado y apoderado don **JORGE ROJAS QUEVEDO**. Las denunciantes ratifican las denuncias deducidas en lo principal del libelo de fojas 20 y 35 solicitando se dé lugar a ellas con costas. La demandante civil ratificada la acción indemnizatoria deducida en el primer otrosí del libelo de fojas 35 y el apoderado de la denunciada y demandada presenta minuta que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 49 a fojas 70. En lo principal de ella doña **PATRICIA MOSCOSO TORRES** opone excepciones de previo y especial pronunciamiento las que son rechazadas mediante resolución dictada a fojas 82 y siguientes. Por el Primer Otrosí subsidiariamente contesta denuncias; En el segundo otrosí subsidiariamente contestada demanda civil indemnizatoria. En el tercer otrosí acredita personería y en el cuarto otrosí delega el poder en el abogado Jorge Rojas Quevedo. **9)** A fojas 173 se lleva a efecto la continuación del comparendo con la asistencia del **SERNAC** representado por la abogada y apoderada doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, de la denunciante y demandante civil **BESSI SANDOVAL JARA** y de la denunciada y demandada civil **MALL PLAZA S.A.** representada por su abogada y apoderada **NATALIA SEGOVIA CESPÉDES**, resolviendo el tribunal lo pendiente de la minuta de

f. documentos



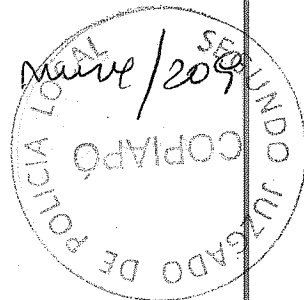
fojas 49 al primer otrosí tiene por contestada las denuncias y al segundo otrosí tiene por contestada la demanda civil. No se produce conciliación recibiendo la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales pertinentes y controvertidos. La parte del **SERNAC** ratifica los documentos acompañados por el primer otrosí del libelo de fojas 20 y agregados a la causa de fojas 1 a fojas 19 consistentes en: **a)** Copia de formulario único de atención de fecha 1 de agosto de 2016; **b)** Copia simple de respuesta entregada al Sernac por la denunciada; **c)** Set de fotos que muestran los daños ocasionados en el vehículo, las que se agregan de fojas 3 a fojas 6 vuelta. **d)** Copia simple de boletas de ventas y servicios de las tiendas Ellus, Ripley, Casa ideas y Moletto, todas de fecha 30 de julio de 2016; **e)** Copia simple de parte denuncia de carabineros; **f)** copia de resolución en que consta el nombramiento del Director Regional del Sernac. Acompaña en el acto **g)** 4 reclamos efectuados ante el Sernac en diferentes fechas y por diversos consumidores en contra de MALL PLAZA por robo en vehículos en los estacionamientos los que se agregan a la causa de fojas 156 a fojas 159 y 4 sentencias relacionadas a la materia de que trata estos autos, dos dictadas por la Corte de Apelaciones de Santiago, una dictada por la Corte de Apelaciones de San Miguel y una dictada por la Excm. Corte Suprema de Justicia las que se agregan de fojas 138 a fojas 155. La denunciante y demandante civil **SANDOVAL JARA** acompaña documentos consistentes en: **a)** Set de boletas de ventas y servicios correspondientes a compras de productos efectuadas el día 30 de julio de 2016 los que le fueron posteriormente sustraídos desde su vehículo agregándose a fojas 160 y a fojas 161; **b)** Fotografías que muestran los daños ocasionados en el vehículo mientras se encontraba en el estacionamiento de la denunciada las que se agregan a fojas 162 y a fojas 163; **c)** Factura que da cuenta de la adquisición de vidrio lateral derecho del vehículo Kia Sportage; **d)** Parte denuncia de fecha 30 de julio de 2016 efectuado a las 19:45 horas por doña Bessi Sandoval Jara correspondiente a robo de especies desde el interior de su vehículo mientras éste se encontraba en los estacionamientos de la denunciada, el que se agrega de fojas 166 a fojas 168; **e)** Actas de Fuerza en las Cosas y de Preexistencia, ambas de fecha 30 de julio de 2016 agregadas a fojas 169 y a fojas 170; **f)** A fojas 171 respuesta entregada por la representante de la denunciada al Sernac con fecha 2 de agosto de 2016 por el reclamo efectuado por **SANDOVAL JARA**; **g)** Reclamo efectuado ante el Sernac con fecha 1 de agosto de 2016 por **SANDOVAL JARA**, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación; La parte denunciada y demandada **MALL PLAZA** acompaña materialmente los documentos individualizados en el primer otrosí de la presentación de fojas 135 consistentes en: **a)** Copia simple de anexo 5 del contrato "Mantención Preventiva para CCTV" al

f. Donante, 02/08/2016



contrato marco de Telecomunicaciones N° 1785 que acredita la existencia de sistema de Telecomunicaciones y cámaras de vigilancia del Mall Plaza Copiapó; **b)** Copia simple de oficio N° 0012/ 13 / 2016 Sobre Directiva de Funcionamiento de Mall Plaza Copiapó; **c)** Copia simple de documento denominado Procedimiento Siniestro de Parking no pagados que da cuenta del procedimiento aplicable por la denunciada en caso de siniestros en estacionamientos no pagados; **d)** Copia de certificados de capacitación del guardia de seguridad Danny Sepúlveda Fernández; **e)** Copia del reclamo Sernac R2016C994595 y respuesta entregada por Mall Plaza Copiapó con fecha 02 de agosto de 2016; **f)** Set de fotografías que dan cuenta de las medidas de seguridad existentes en el Mall, los que se agregan a la causa de fojas 92 a fojas 134, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo el reclamo efectuado por la denunciante ante el Sernac que se tuvo por acompañado bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Ninguna de las partes rindió prueba testimonial; **10)** A fojas 178 doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** efectúa una presentación mediante la cual objeta los documentos acompañados por la denunciada consistentes en copia de anexo 5 de contrato marco suscrito por su representada con la empresa Claro; copia de Directiva de Funcionamiento; copia simple de procedimiento de siniestro en parking no pagado; copia de certificado de capacitación del guardia Sr. Danny Sepúlveda Fernández, y set de fotografías de las medidas de seguridad existentes en Mall Plaza Copiapó, con los que la denunciada pretende acreditar que no infringió las disposiciones de los artículos 3 letra d); 12 y 23 de la ley 19.496 por tratarse de documentos privados emitidos por la propia parte que no hacen plena prueba de quien lo presenta o declara, documentos que en nada lograrían alterar la circunstancia que en el estacionamiento del centro comercial denunciado la consumidora fue víctima de robo con daños en su vehículo, confirmando el tribunal, traslado a la objeción mediante resolución dictada a fojas 180; **11)** A fojas 181 la apoderada de la denunciada y demandada civil evacúa el traslado conferido solicitando su rechazo por no fundarse la objeción en causa legal de aquellas a las que se refiere el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, desde el momento que no fueron objetados por falsos o faltos de integridad, teniendo el tribunal por evacuado el traslado conferido mediante resolución dictada a fojas 193; **12)** A fojas 197 El Tribunal dispone se agregue a la causa certificado de anotaciones vigentes del vehículo placa patente **CJBH 96** y certificado de antecedentes de la conductora **BESSI SANDOVAL JARA**, lo que se cumple de fojas 198 a 200. **13)** A fojas 201 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa; **14)** A fojas 202 se cita a las partes a oír sentencia.

fr. Documentos



I.- EN CUANTO A LA OBJECCION DOCUMENTARIA

PRIMERO: Que, a fojas 178 la apoderada de la denunciante **SERNAC** doña **DAÍSY SEPULVEDA BAHAMONDE**, objetó y observó los documentos acompañados por la denunciada consistentes en: Copia de anexo 5 "Mantención Preventiva para CCTV" contrato Marco de Telecomunicación con la empresa Claro; copia de oficio sobre Directiva de Funcionamiento de Seguridad Mall Plaza Copiapó; copia simple de procedimiento de siniestro en parking no pagado; copia de certificado de capacitación del guardia de Seguridad Danny Sepúlveda Fernández, y set de fotografías que muestran las medidas de seguridad implementadas por la denunciada.

SEGUNDO: Que, la incidentista funda la objeción señalando que todos los documentos detallados serían documentos privados que emanan de la parte que los presenta por lo que no hacen plena fe respecto de su contenido y que en nada logran alterar la circunstancia que en el estacionamiento del Centro Comercial se cometió el ilícito de robo con daños en el vehículo de la denunciante para luego sustraer las especies adquiridas por ésta última en distintos locales comerciales del mismo establecimiento y que se encontraban guardados en el interior del vehículo.

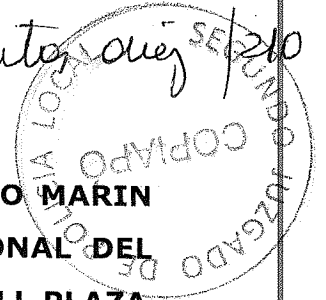
TERCERO: Que, al contestar la apoderada de la denunciada el traslado conferido a la objeción documentaria en lo principal de la presentación de fojas 190 solicitó su rechazo por no fundarse la objeción en una de las causas legales establecidas en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil aplicable en la especie, esto es, por ser falsos o faltos de integridad, ni menos haberse señalado los motivos por los cuales se estarían impugnando.

CUARTO: Que, del análisis de la objeción se concluye que efectivamente ésta no se sustenta en causa legal, hecho que por sí solo obliga al tribunal a rechazar la objeción planteada.

QUINTO: Que, sin perjuicio de lo anterior, atendido que los fundamentos de la objeción dicen más bien relación con la valoración de la prueba, labor que realiza el tribunal conforme a las normas de la sana crítica al momento de la dictación de la sentencia, también sería motivo suficiente para rechazar la objeción planteada como se señalará en lo resolutivo, lo anterior sin perjuicio de la valoración que le otorgue el juez al momento de dictar la sentencia.

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

f. de minuta 01/210



SEXTO: Que, en lo principal del libelo de fojas 20 don **EDUARDO MARIN CABRERA**, actuando en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** presentó denuncia infraccional en contra de **MALL PLAZA COPIAPO** representada por doña **LORETO ALBANDOZ GONZALEZ**, por haber incurrido la denunciada en actuaciones que constituirían infracciones a los artículos 3 letra d); 12 y 23 de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de la sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales, haciéndose parte en la denuncia en razón de los mismos fundamentos doña **BESSI SANDOVAL JARA**, solicitando ambas denunciantes se acojan las denuncias condenándose a la denunciada al pago de una multa según lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley.

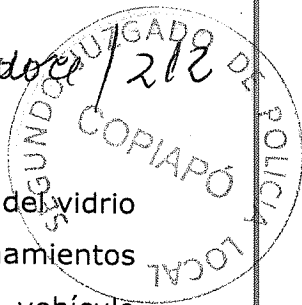
SEPTIMO: Que, al efectuar la denunciada sus descargos en forma subsidiaria por el primer otrosí de la minuta agregada a la causa de fojas 49 en adelante solicita el rechazo de la acción infraccional. En cuanto a los hechos en que se sustentan las denuncias señala, que con fecha 01 de agosto de 2016 desde la plataforma electrónica del Sernac recepcionó una solicitud de información relacionado con el reclamo N° R 20116C994595 presentado por doña **BESSI SANDOVAL JARA** quien manifestaba que el día 30 de julio de 2016 terceros habían quebrado un vidrio lateral de su vehículo que mantenía estacionado en los estacionamientos del centro comercial sustrayendo desde su interior diversas especies, cuestión de la que la presunta afectada habría dado cuenta de manera inmediata a la denunciada sin haber obtenido una respuesta; que se procedió a recabar información para luego con fecha 2 de agosto entregar una respuesta al Sernac en la cual le indicaban que de haber ocurrido la situación descrita correspondía a actos de terceros que escapan del campo de las medidas de seguridad empleadas por MALL PLAZA, máxime cuando de los hechos solo se enteraron por la información solicitada por el Sernac no existiendo plena certeza de la ocurrencia de los hechos que motivaron las denuncias. Hace presente que ante la ocurrencia de hechos como los descritos en la denuncia su representada tiene un procedimiento consistente en que los hechos se colocan en su conocimiento a través del área de atención al cliente, siendo el ejecutivo de clientes o asistente de clientes quien recibe los antecedentes, los recaba y responde a los usuarios, no siendo función de los guardias de seguridad dar respuestas a los clientes respecto de las pretensiones de estos últimos. Posteriormente al efectuar sus descargos en derecho en un primer párrafo señala la inexistencia de una relación de consumo entre la denunciante **SANDOVAL JARA** y su representada **MALL PLAZA COPIAPO**. Cita las disposiciones pertinentes de la ley 19.496

f. doventos onet/24

SE
COPIAPO
JUZGADO DE
PAZ LOCAL

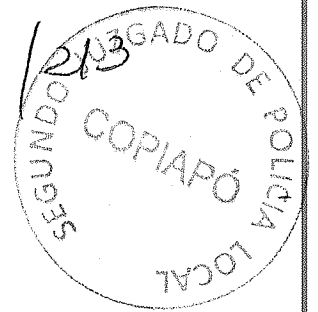
y expone que para que exista una relación de consumo deben concurrir dos partes, un consumidor y un proveedor, debiendo este último dedicarse habitualmente a la comercialización de venta de bienes o a la prestación de un servicio. Que, la relación de consumo nace cuando el bien o servicio se comercializa o presta a un destinatario que paga por dicho bien, no debiendo confundirse la comercialización o venta de un determinado bien con la prestación de un servicio ya que estas son cosas distintas que la ley del consumidor las diferencia claramente. Que en el caso materia de este juicio de las boletas acompañadas de fojas 7 en adelante consta, que a la denunciante se le vendió un bien, no se le prestó un servicio ya que los hechos que motivaron la denuncia dicen relación con compras efectuadas por la Sra. **SANDOVAL JARA** en diferentes locales comerciales, siendo esos establecimientos quienes cobraron un precio o tarifa por la comercialización de los mismos sin que se haya acreditado una relación de consumo entre **MALL PLAZA COPIAPO** y la denunciante. Sostiene que los estacionamientos del MALL son de una persona jurídica distinta de los establecimientos que funcionan dentro de él siendo por lo tanto el MALL una persona distinta de aquella donde se formó la relación de consumo, que entre la denunciante y el MALL no existe un vínculo de carácter comercial, ya que este último no le ha vendido ni comercializado bienes, tampoco le proveyó un servicio por el cual haya cobrado un precio o tarifa ni siquiera como intermediario. Que los estacionamientos del Mall Plaza Copiapó son gratuitos para quienes los usan y no todos quienes estacionan ahí ingresan necesariamente a consumir a los establecimientos que funcionan dentro del Mall, que de hecho el centro comercial podría no contar con estacionamientos, y aun así las operaciones de compra y venta entre los establecimientos comerciales situados en el centro comercial y sus consumidores no se verían obstaculizados. Que la relación o vínculo contractual es con los establecimientos comerciales que funcionan dentro del Mall Plaza Copiapó a través de contratos de arriendo urbano que se ubican en el interior del establecimiento y de quienes recibe una renta de arrendamiento, que por lo tanto no existiendo una relación de consumo entre el MAL PLAZA COPIAPO y la denunciante SANDOVAL JARA la denuncia debe ser rechazada. Posteriormente en un segundo párrafo la denunciada sostiene que aún cuando existiera una relación de consumo entre el Mall Plaza Copiapó y la denunciante SANDOVAL JARA los hechos que motivan la denuncia serán constitutivos de infracción en la medida que éstos sean acreditados. Que tanto la fractura del vidrio del automóvil como la sustracción de las especies que se encontraban al interior del móvil no se encuentran suficientemente acreditada por las fotografías acompañadas por el Sernac a fojas 3 y siguientes ni por el parte denuncia rolante a fojas 11. Señala que las fotografías no dan

f. arautos doce / 212



certeza de la fecha de la ocurrencia del ilícito, tampoco que la rotura del vidrio haya ocurrido cuando éste se encontraba estacionado en los estacionamientos del Mall Plaza Copiapó, que si la rotura hubiese ocurrido cuando el vehículo estaba en el estacionamiento se evidenciaría la presencia de restos del vidrio en el estacionamiento, sin que de las fotografías surja cuales fueron las especies efectivamente sustraídas desde el interior del vehículo. Sostiene más adelante que el parte denuncia se refiere a una declaración efectuada por la persona afectada de un supuesto ilícito una vez que éste fue cometido, con el objeto de dar inicio a una investigación de carácter penal y establecer eventuales responsabilidades, pero en ningún caso las declaraciones contenidas en el parte denuncia permiten tener por acreditada la existencia del hecho delictivo. Que en el parte solo se consignaron las declaraciones de la afectada las que se tomaron en la Segunda Comisaria de Carabineros donde es la propia denunciante quien señala no tener testigos del hecho, que lo que se constata en el Acta de Fuerza en las Cosas es la rotura del vidrio de la puerta trasera costado derecho, sin que se constate en el acta en que lugar se encontraba el vehículo al momento de producirse la rotura. Por último la declaración consignadas en el Acta de Preexistencia es una declaración que hace la denunciante sobre las especies que le habrían sido sustraídas. Que, una muestra de que las declaraciones que se consignan en el parte denuncia no necesariamente se ajustan a los hechos dice relación con que en el parte denuncia acompañado las especies sustraídas fueron valuadas en la suma de \$105.920, la que no se condice con la valorización que hace la denunciante en la presentación de fecha 29 de noviembre de 2016 y el valor de las boletas acompañadas a fojas 7 y siguientes. Por un tercer párrafo de los descargos la denunciada señala que su representada en cada uno de sus centros aplica altos estándares de seguridad empleando todos los medios y herramientas dispuestos a su alcance para que los usuarios de los establecimientos comerciales puedan hacer un seguro uso de los mismos, que posee un sistema de seguridad integral conformado por recursos humanos, físicos y tecnológicos que se encuentran distribuidos en el centro comercial para dar vigilancia y protección en las distintas aéreas, tales como estacionamientos restaurantes y boulevard de servicios, tiendas, etc. Que en el área de recursos humanos cuentan con un jefe de seguridad u operaciones, supervisor de seguridad 24 horas y guardias de seguridad 24 horas. En el área Barreras Físicas cuenta con cierres y rejas perimetrales, tocones anti alunizajes y Pilotes anti alunizajes. En el área sistemas eléctricos de seguridad se cuenta con equipos de comunicaciones, cámaras de vigilancia con cobertura sobre los estacionamientos y sistema de alarmas con un registro de hasta dos días, por ultimo como medio de apoyo dispone de torres de vigilancia, camioneta de

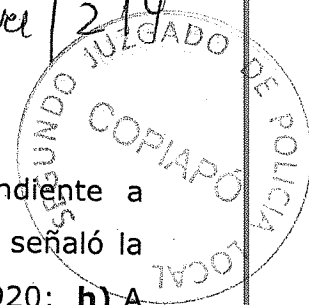
f. descuentos tres



seguridad y bicicletas

OCTAVO: Que, a fin de acreditar su pretensión el denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** acompañó prueba documental consistente en: **a)** A fojas 1, Reclamo R 2016C994595 ante el Sernac efectuado por doña **BESSI SANDOVAL JARA**, de fecha 01 de agosto de 2016 dando cuenta que el día 30 de julio de 2016 concurrió al Mall Plaza Copiapó dejando estacionado su auto en el estacionamiento exterior frente al Banco Falabella, que al salir se percató que le habían quebrado un vidrio sustrayendo todo lo que había en su interior y que eran especies que había comprado ese mismo día en distintas tiendas ubicadas en el establecimiento, que reclamó la situación sin que le dieran ninguna solución. **b)** A fojas 2 respuesta entregada por Mall Plaza Copiapó, al Sernac señalando que la empresa no se hace responsable por acciones delictuales de terceros en los estacionamientos ya que dichos actos escapan de las medidas de seguridad por más estrictas que éstas sean; **c)** De fojas 3 a fojas 6 vuelta 8 fotos que muestran el auto dañado; **d)** De fojas 7 a fojas 10 boletas de ventas y servicios de las empresas Ellus correspondiente a la compra de un jeans en la suma de \$31.990; de la empresa Ripley correspondiente a la compra de un plumón en la suma de \$29.390; de Casa Idea correspondiente a compra de diversos objetos en la suma de \$44.540 y de la tienda Moletto por la suma de \$9.990, todas efectuadas el 30 de julio de 2016 entre las 16:42 horas a las 19:47; **e)** A fojas 11 parte denuncia correspondiente a denuncia efectuada por doña **BESSI SANDOVAL JARA** el día 30 de julio de 2016 a las 19:45 horas ante personal de servicio en la población de la Segunda Comisaria de Carabineros de Copiapó dando cuenta de los mismos hechos a los que se refiere la acción infraccional deducida en lo principal de fojas 20 y de fojas 35 señalando haber dejado estacionado su auto placa patente CJBH 96 en los estacionamientos del Mall trasladándose al interior del establecimiento a objeto de efectuar compras en diversos locales comerciales; que luego de adquirir unos productos en Casa Ideas se dirigió a su auto donde guardó los productos adquiridos e ingresó nuevamente al Mall esta vez para concurrir a la tienda Ripley y al volver al vehículo a las 19:30 horas se percató que las especies adquiridas en Casa Ideas habían sido sustraídas por un tercero quien para lograr su cometido había quebrado uno de los vidrios laterales traseros del vehículo, entrevistando los funcionarios policiales a don Danny Nicolás Sepúlveda Fernández quien manifestó que no se podían revisar las grabaciones ya que éstas solo se exhiben a petición de la Fiscalía; **f)** Acta de Fuerza en las cosas firmado por los carabineros que concurrieron al sitio del suceso señalando haber inspeccionado el vehículo placa patente CJBH 96 observando que éste mantenía el vidrio de la puerta

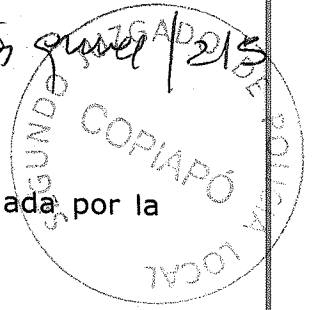
1 documento color / 214



trasera derecha quebrado; **g)** Acta de Preexistencia correspondiente a declaración brindada por la conductora **SANDOVAL JARA** quien señaló la nómina de las especies sustraídas evaluándolas en la suma de \$105.920; **h)** A fojas 16 y a fojas 17 se repiten los documentos agregados a fojas 1 y a fojas 2; **i)** A fojas 18 Resolución 00127 de fecha 17 de noviembre de 2015 mediante la cual se nombra a don **EDUARDO MARIN CABRERA** como Director Regional de la Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor; **j)** De fojas 138 a fojas 155 acompañó 4 sentencias de fechas 27 de diciembre de 2016; 24 de noviembre de 2016; 15 de abril de 2015 y 4 de enero de 2012 dictadas por las Cortes de Apelaciones de Santiago, de San Miguel y por la Excm. Corte Suprema de Justicia referente a la misma situación debatida en este procedimiento; **k)** De fojas 156 a fojas 159 cuatro formularios únicos de atención de distintos clientes relacionados con robos de los que fueron víctimas en los estacionamientos ubicados en el Mall Plaza Copiapó. La denunciante **SANDOVAL JARA** por su parte acompañó a fojas 160 y a fojas 161 originales de las copias de las boletas de ventas y servicios de las empresas Ellus, Moletto, Casa Ideas y Ripley acompañadas por el Sernac de fojas 7 a fojas 10; **l)** Set de cuatro fotos que se agregan a fojas 162 y a fojas 163 mostrando un vehículo color gris que mantiene quebrado el vidrio de la puerta derecha posterior; **m)** A fojas 164 se agrega guía de despacho de vidrio lateral puerta trasera por la suma de \$77.000; **n)** De fojas 166 a fojas 170 parte denuncia, Acta de Fuerza en las Cosas y Acta de Preexistencia que no se analizan porque lo fueron anteriormente; **o)** De fojas 171 a fojas 172 Reclamo deducido ante el Sernac por la denunciante particular y respuesta entregada por la denunciada al Sernac, omitiéndose analizar ambos documentos por haberse hecho anteriormente.

NOVENO: Que, la denunciada **MALL PLAZA COPIAPÓ** acompaña la prueba documental agregada a la causa de fojas 92 a fojas 134 consistente en: **a)** Anexo 5 del documento denominado "Mantención Preventiva para CCTV" suscrito con Claro al contrato Marco de Telecomunicaciones N° 1785 / 1444271 que acredita la existencia del sistema de telecomunicaciones y cámaras de seguridad o vigilancia del Mall Plaza Copiapó; **b)** Copia simple del oficio N° 00127 03 - 2016 sobre Directiva de Funcionamiento de Seguridad Mall Plaza Copiapó, que acredita contar con servicio de guardias autorizado por el OS 10 de Carabineros; **c)** Copia simple del documento denominado "Procedimiento Siniestro en Parking no pagados" que da cuenta del procedimiento aplicable por el Mall Plaza Copiapó en caso de siniestros en estacionamientos no pagados; **d)** Copia del certificado de capacitación del guardia de seguridad don Danny Sepúlveda Fernández; **e)** Copia del reclamo

f. documentos 9/21/15
deducido por doña **BESSI SANDOVAL JARA** y respuesta entregada por la denunciada **MALL PLAZA COPIAPO** al reclamo.



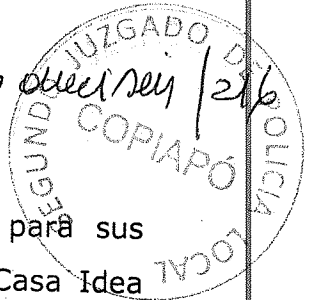
DECIMO: Las partes no rindieron prueba testimonial.

DECIMO PRIMERO: Que, la alegación de la denunciada respecto a la inexistencia de una relación de consumo con la denunciante **SANDOVAL JARA** por no haber existido un pago por el estacionamiento dados que éstos son gratuitos será rechazada, en primer lugar porque es un hecho notorio que la denunciada presta dicho servicio y porque con las boletas de ventas acompañadas se acreditó que la denunciante el día 30 de julio de 2016 efectuó diversos actos de consumo en las dependencias de **MALL PLAZA COPIAPO**, de donde se desprende su calidad de consumidora. Por otra parte se debe tener en consideración la reiterada jurisprudencia que al referirse a la materia ha sostenido que los estacionamientos proporcionados por los establecimientos aun cuando sean gratuitos no libera al proveedor del servicio de prestarlo eficientemente.

DECIMO SEGUNDO: Que, habiendo estimado el Tribunal como se ha dicho en el considerando anterior, que en la especie se está en presencia de la relación consumidor - proveedor como lo exige la ley 19.496 en su artículo 1º, deberá en razón de ello determinarse si efectivamente la denunciada incurrió en infracción a la ley 19.496, en especial a los artículos **3 letra d)** que se refiere a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y medio ambiente y el deber de evitarlos; al **artículo 12**, referido a la obligación de 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, y al **artículo 23** que establece que comete infracción a la ley 19.496 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.

DECIMO TERCERO: Que, conforme consta de la documental acompañada por los denunciantes, no es un hecho discutido de la causa que el día 30 de Julio de 2016 en el transcurso de la tarde, doña **BESSI SANDOVAL JARA** concurrió en el vehículo placa patente **CJBH 96** al **MALL PLAZA COPIAPO** a objeto de efectuar la adquisición de diversos productos en diferentes locales comerciales que se encuentran en el establecimiento denunciado, estacionando

f. documentos ocurrieron 1/21/16

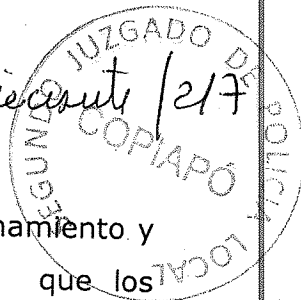


el móvil en los estacionamientos que mantiene la denunciada para sus clientes; que luego de comprar diversos productos en Ellus y Casa Idea concurre al estacionamiento guardándolos en el asiento trasero del vehículo para reingresar al establecimiento y efectuar otras compras en Ripley y Moletto y que una vez concluida las compras y al volver nuevamente al estacionamiento se percató que terceros habían quebrado el vidrio de la puerta trasera derecha del vehículo sustrayendo los artículos adquiridos en Casa Ideas; que personal de carabineros de la segunda Comisaria de Carabineros de servicio en la población concurre al sitio del suceso levantándose posteriormente el parte 04128 de fecha 30 de julio de 2016; que la afectada conjuntamente con personal de carabineros dio cuenta de lo ocurrido al guardia Sr. Danny Sepúlveda Fernández quien se negó a exhibir las grabaciones señalando que tal trámite se podía realizar solo a petición y / o por orden del Ministerio Público.

DECIMO CUARTO: Que, de los documentos acompañados y analizados en el considerando octavo, es posible establecer que se configura en la especie las infracciones a la ley del Consumidor señaladas por las denunciantes, ya que de dichos documentos consta la comisión del delito y el lugar en que éste ocurrió, los estacionamientos del establecimiento denunciado.

DECIMO QUINTO: Que, los documentos acompañados por la denunciada y analizados en el considerando noveno no logran alterar la conclusión a la que se arribó en el considerando anterior ya que si bien ellos dan cuenta de la existencia de cámaras de seguridad en el recinto y de guardias de seguridad autorizados por el OS 10 de Carabineros, no se acreditó por la denunciada como le correspondía, que las cámaras de seguridad hayan estado activas o que efectivamente en el lugar se encontraban guardias de seguridad custodiando el espacio o área afectada, razón por la que resulta plenamente aplicable lo que dispone la ley 19.496, que, en lo que interesa, impone al proveedor la obligación de proporcionar al consumidor seguridad en el consumo de bienes o en la prestación de los servicios, debiendo entenderse que el servicio de estacionamiento no es sino un servicio complementario que forma parte del acto jurídico que se celebra entre el proveedor y el consumidor, por ende, el proveedor debe ser responsable en la adopción de medidas necesarias de resguardo y seguridad para sus clientes respecto de este servicio. Que, en esas condiciones, la denunciada para liberarse de responsabilidad por los daños y el presunto robo de especies desde el interior del vehículo aparcado en su estacionamiento, debió probar que fue diligente, acreditando no solo la instalación de las cámaras de seguridad sino que éstas

f. documentos adjuntos 12/7



eran suficientes y estaban dirigidas a todos los lugares del estacionamiento y que eran operadas en todo momento por personal calificado y que los guardias de seguridad contratados estaban preparados para enfrentar un suceso como el denunciado y que se encontraban en el área del suceso, situaciones que no fueron acreditadas en autos.

DECIMO SEXTO: Que, por lo anterior, es necesario concluir que los daños que el vehículo experimentó por parte de los delincuentes constituye una deficiencia en el otorgamiento del servicio de estacionamiento ofrecido, afectando la calidad y seguridad del mismo, incurriendo y configurándose por ende la infracción a los artículos 3 letra d); 12 y 23 de la ley 19.496, por ello, se acogerá la denuncia en la forma que se señalará más adelante.

III.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMO SEPTIMO: Que, por el primer otrosí del libelo de fojas 33 doña **BESSI SANDOVAL JARA** fundándose en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **MALL PLAZA COPIAPO** representada por doña **LORETO ALBANDOZ GONZALEZ** solicitando se condene a la demandada al pago de una indemnización ascendente a **\$893.770** suma que desglosa en: **\$193.770** por concepto de **daño directo**, configurado por la sustracción de las especies adquiridas en las tiendas Ellus, Casa Ideas, Ripley y Moletto más el valor del vidrio trasero lateral derecho del vehículo y **\$700.000** a título de **daño moral**, constituido por el hecho de sentirse desprotegida al acercarse nuevamente al local indicado, problemas de transporte, pérdidas de tiempo en trámites de cotización y gastos en locomoción.

DECIMO OCTAVO: Que, al contestar la demandada la acción indemnizatoria por el Segundo Otrosí de la minuta agregada a fojas 49, solicita que ésta sea rechazada, para ello reproduce totalmente los hechos y luego señala que para que sea procedente el pago de indemnizaciones se debe acreditar no solo el vínculo contractual o relación de consumo que liga a las partes, sino que además se debe acreditar la existencia de un daño, no encontrándose a su entender acreditada ni la circunstancia de los daños en el vehículo tampoco la sustracción de especies desde el interior del auto. Argumenta que las fotos no tienen fecha, no evidencian la rotura del vidrio menos que tal hecho haya ocurrido cuando el vehículo se encontraba en el estacionamiento del Mall, que el parte policial solo da cuenta de una declaración realizada por la presunta

f. documentos denunciados / 218

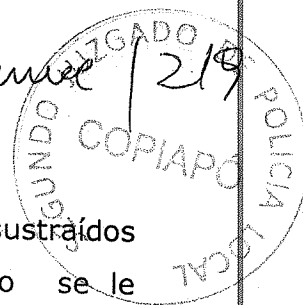


afectada pero dichas declaraciones no bastan para tener por acreditado la existencia del ilícito ni que las especies fueron efectivamente sustraídas máxime cuando las declaraciones fueron tomadas en las dependencias de la Segunda Comisaria de Carabineros habiendo la denunciante declarado que no habían testigos del ilícito denunciado; que lo que se constata en el Acta de Fuerza en las cosas es solo la rotura del vidrio sin que se constate el lugar en que se encontraba el vehículo al producirse la rotura, que por otra parte el valor demandado no se condice con el avalúo realizado por la denunciante y el valor de las boletas acompañadas a la causa. Que respecto del daño moral éste debe ser acreditado máxime si se tiene en consideración que el menoscabo moral no puede referirse a problemas propios del quehacer cotidiano que en forma habitual solo puede ocasionar molestias y desagradados, no pudiendo ni aún en un sistema de sana critica presumir un perjuicio por este concepto, que por ende no estando acreditado el daño moral este ítem debe ser rechazado.

DECIMO NOVENO: Que, encontrándose acreditada la infracción como se señaló en los considerandos anteriores y teniendo en consideración que el artículo 3 letra d) de la ley 19.496 establece como un 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, en tanto que el inciso 2 del artículo 50 del mismo cuerpo legal establece que el incumplimiento de las normas contenidas en esa ley dará lugar a las acciones destinadas a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, procede que la acción indemnizatoria sea acogida.

VIGESIMO: Que, si bien la actora acreditó haber efectuado compras de diversos productos en las tiendas, Ellus, Casa Idea, Moletto y Ripley no es menos cierto que con el resto de la prueba aportada solo acreditó los daños ocasionados al vidrio de la puerta trasera derecha del vehículo, lo que además contrariamente a lo señalado por la demandada fue observado in situ por personal de carabineros de servicio en la población que concurrió al sitio del suceso y dialogo con el guardia de seguridad, así como el valor pagado por su reposición, sin embargo no acreditó que las especies presuntamente sustraídas y cuya indemnización demanda se hayan encontrado al interior del vehículo al ocurrir el ilícito, siendo insuficiente para acreditar tal hecho sus solos dichos máxime cuando la actora se contradice ya que por una parte señala haber guardado al interior del vehículo solo aquellos productos comprados en Casa Idea retornando luego de ello nuevamente al Mall para realizar otras

f. documentos 219



compras en Ripley y Moleto, no obstante igualmente incluye como sustraídos los productos adquiridos en estas últimas tiendas solicitando se le indemnice.

VIGESIMO PRIMERO: Que, aún cuando el daño directo sufrido en el vehículo se encuentra acreditado con la guía de despacho agregada a fojas 164, sucede que la actora no se encuentra legitimada activamente para demandarlo ya que como consta del certificado de anotaciones vigentes del vehículo placa patente **CJBH 96** este es propiedad de don **ARIEL ALEJANDRO VERA GARCIA**.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, la prueba del daño moral resulta dificultosa, pues emociones como la pena, angustia, congoja, frustración se presentan en el fuero interno de la víctima, por lo mismo no es posible que sea objeto de una prueba directa, sin embargo basta con ponerse un instante en el lugar de la demandante para percatarse que los daños en el vehículo que ocupaba, ocasionado por él o los delincuentes tendiente a efectuar un robo de especies que no cabe duda ocurrió pero no pudo ser sancionado por falta de pruebas como se señaló en el considerando vigésimo, debe haberle ocasionado impotencia y aflicción, razón por la cual se acogerá la petición y se regulará la indemnización por tal concepto en la forma en que se señalará en lo resolutivo, debiendo tenerse presente para su regulación que el daño moral no es de naturaleza económica y no implica un deterioro en el patrimonio de una persona, sino que es de naturaleza eminentemente subjetiva, representada por molestias a las afectaciones legítimas o menoscabo íntimo de la actora y por lo tanto no puede constituir un enriquecimiento ilícito.

Por estas consideraciones, y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo a las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14 de la ley 18.287, lo dispuesto en los artículos 3° letras d) y e), 12, 23, 24 y 50 todas de la ley 19.496, y artículos 2314, 2316, del Código Civil

RESUELVO:

1° Que, **SE RECHAZA** la objeción documentaria deducida por la apoderada del **SERNAC** en la presentación de fojas 178.

2° Que, se **ACOGEN** las denuncias infraccionales presentadas por don **EDUARDO MARIN CABRERA**, en representación del **SERNAC** y por doña **BESSI SANDOVAL JARA** en lo principal de las presentaciones de fojas 20 y

f. documentos mes 1/220



35 en contra de **MALL PLAZA COPIAPO** representada por doña **LORETO ALBANDOZ GONZALEZ**, condenándose a la denunciada al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber cometido el día 30 de Julio de 2016 infracción a los artículos 3 letra d); 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá su representante legal o quien lo reemplace o subroge en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

3° Que, se **ACOGUE** la demanda civil deducida por doña **BESSI SANDOVAL JARA** en contra de **MALL PLAZA COPIAPO** representado por doña **LORETO ALBANDOZ GONZALEZ** condenándose a la demandada al pago de **OCHENTA MIL PESOS** (\$80.000) por concepto daño moral.

4° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 la cantidad expresada deberá pagarse debidamente reajustada según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que el pago se haga efectivo.

5° Que no se condena en costas a la demandada por no haber resultado totalmente vencida.

NOTIFIQUESE

Rol N° 5573/ 2016

Sentencia dictada por doña **Mónica Calcutta Stormenzan**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **María José Hurtado Kteishat**, Secretaria Abogado.

