



90

Rol 57.770/AA

Cerrillos, veinticuatro de Enero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

2016 PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, presentó denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **MALL PLAZA S.A.**, representada por don Oscar Munizaga Delfín, ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N° 1737, piso 9, comuna de Huechuraba.

Funda su libelo sobre la base del ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58, inciso 1°, de la Ley N° 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, tomó conocimiento a partir de un reclamo efectuado por el consumidor don LUIS DÍAZ CORNEJO, consignado en el Formulario Único de Atención de Público N° R2016M827382, que con fecha 10 de abril de 2016 el señor Díaz Cornejo concurre al Mall Plaza Deste en avenida Américo Vespucio N° 1501, comuna de Cerrillos, en el station wagon de su propiedad placa patente **CLRZ-76**, marca Toyota, modelo RAV4 2.4, año 2010, alrededor de las 12:30 horas, con el fin de realizar unas compras en Sodimac S.A. y en Falabella Retail S.A., dejando su vehículo en el estacionamiento techado del segundo nivel, al costado de la tienda Ripley.

Que al volver al aparcamiento se dio cuenta que habían robado su vehículo, y tras revisar el lugar, vio vidrios esparcidos en el suelo junto a un cable perteneciente al mismo, por lo que inmediatamente se dirigió a comunicarles lo ocurrido a los guardias de seguridad que se encontraban en el recinto, con la finalidad de encontrar alguna solución a la deficiencia en la seguridad brindada por el Mall, quienes lo condujeron a una oficina desde la cual llamó a Carabineros. Señaló que estos llegaron al lugar aproximadamente a las 16:30 horas, y le tomaron declaración acerca de lo ocurrido, quedando su denuncia estampada ante la 34° Comisaría de Carabineros Vista Alegre. Que con fecha 11 de abril de 2016 sostuvo que el señor Díaz Cornejo concurre ante el Servicio Nacional del Consumidor para iniciar las gestiones de mediación con la denunciada, ante lo que ésta



contestó que la Ley N° 19.496 no le sería aplicable en atención a su giro y objeto. Que en razón de todo lo expuesto, indicó que la denunciada habría infringido los artículos 3° inciso 1°, letra d), 12 y 23 inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496.

Que a fojas 40 consta haberse notificado la denuncia.

SEGUNDO: Que a fojas 59 y 60 rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes, en cuya ocasión la denunciada opuso alegación por inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 al caso sub lite, y las excepciones de falta de legitimidad pasiva de la denunciada y de falta de legitimidad activa del SERNAC, contestando también la denuncia y demanda civil, al señalar que Plaza Oeste S.A. es una sociedad inmobiliaria dueña del Mall Plaza Oeste, cuyo giro es la explotación de centros comerciales, por lo que arrienda a diferentes locatarios espacios para que puedan desarrollar sus actividades comerciales dentro de un mismo lugar físico, constituyendo el Mall un lugar donde se reúnen prestadores de bienes y servicios que comercializan sus productos directamente con sus consumidores.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE INAPLICABILIDAD DE LA LEY N° 19.496 AL CASO EN ANÁLISIS:

TERCERO: Que a fojas 53 la denunciada alegó inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 a los hechos formulados en la denuncia, por no configurarse a su juicio la relación de consumo que exige el artículo 2° de dicho cuerpo normativo. Fundó su alegación en el hecho de que el giro de la empresa Mall Plaza Oeste, es el arriendo de inmuebles a los locatarios que se ubican en su interior, contando con estacionamientos gratuitos de libre acceso al público, que en ningún caso la mutarían en proveedor de servicio alguno adquirido por el usuario. Que asimismo, el Servicio denunciante no ha acreditado que entre don Luis Díaz Cornejo y Plaza Oeste S.A. se haya celebrado algún acto jurídico oneroso, pues en la propia denuncia se señala que concurrió al Mall, para realizar diversas compras con sociedades que nada tienen que ver con la requerida.

CUARTO: Que en relación a lo alegado, este tribunal estima que Plaza Oeste, así como todo otro comercio afín a este rubro, al ofrecer estacionamientos gratuitos a sus clientes y locatarios, incurre en un gasto que necesariamente es traspasado posteriormente al cliente que adquiere



un bien o que es beneficiario de un servicio, detentando, por lo tanto, la calidad de **proveedor** respecto de estos estacionamientos, y asumiendo los deberes y las responsabilidades que en su calidad de tal determina la Ley N° 19.496. Además, la existencia de estacionamientos proporcionados por el establecimiento comercial Mall Plaza Oeste persigue la fidelización de sus clientes a través de un servicio que otorgue comodidad y seguridad al momento de acudir a adquirir los productos que ahí se expenden.

Por lo anterior, estos mega establecimientos comerciales tienen la calidad de proveedor respecto del servicio de estacionamiento, y les cabe responsabilidad de acuerdo a la Ley N° 19.496. En este orden de consideraciones, ha de tenerse en cuenta que es un hecho público y notorio que las modernas técnicas de comercialización utilizadas por las entidades de comercio suponen una variedad de prestaciones y servicios complementarios a los consumidores, particularmente el de estacionamiento, todos los cuales pasan a ser un factor muy importante para que los usuarios concurren y, así forman parte inseparable del acto de consumo que se concreta entre ellos y el proveedor, escenario que impone la obligación de prestar seguridad y vigilancia a la denunciada y demandada, quien debe velar para que en dichos recintos no ocurran daños a los vehículos ni tampoco robos de los mismos, o de especies que se encuentran en su interior, precisamente para dar fiel cumplimiento a su deber de dar seguridad.

Que, desde el punto de vista de la normativa que establece la ley 19.496, es dable tener en cuenta que si la denunciada ofrece al público consumidor el acceso a un estacionamiento sea este gratuito o pagado, en caso alguno desvirtúa la relación consumidor-proveedor, más aún cuando dicha prestación forma parte de los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofrece el servicio, por lo que, su deficiente calidad puede causar un menoscabo al consumidor.

Por lo expuesto, se rechazará esta alegación como se dirá en la parte conclusiva.

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA
PUESTA A FOJAS 56.

QUINTO: Que a fojas 56 la denunciada opuso excepción de falta de legitimidad pasiva, fundada en que no le asiste el deber de impedir que se produzcan hechos delictuales en su establecimiento, puesto que de



conformidad a la Constitución Política del Estado quienes tienen el deber de velar por la seguridad pública son Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones. Agregó que sin perjuicio de lo anterior, y ante el incremento de hechos delictuales que son de público conocimiento, el grupo Mall Plaza ha procurado instalar en sus centros comerciales un sistema adicional de vigilancia que facilite la labor de las policías, siendo el actuar de su representada en todo momento diligente.

SEXTO: Que en razón de lo establecido en los considerandos tercero y cuarto de este fallo, esto es, habiéndose establecido que Mall Plaza Oeste tiene la calidad de proveedor respecto de los estacionamientos gratuitos que ofrece a los clientes, que acuden a sus dependencias a adquirir cualquier clase de bien o servicio, resulta lógico rechazar la excepción opuesta, toda vez que la existencia de estacionamientos proporcionados por el establecimiento comercial, los cuales persiguen, entre otras cosas, la fidelización de sus clientes, deben necesariamente contar con medidas de seguridad que permitan al cliente de los servicios ahí expedidos, gozar de un consumo **seguro** y cómodo. Ahora bien, que sin corresponder en esta ocasión referirse a si Mall Plaza Oeste infringió las normas sobre seguridad en el consumo a que se refiere la Ley N° 19.496, pues se trata de un aspecto de fondo que debe ser analizado a la luz de las probanzas rendidas por los intervinientes en este juicio en la parte infraccional de esta sentencia, el tribunal rechazará la excepción opuesta en razón de que no resulta ajustado alegar la falta de legitimidad pasiva por entender la denunciada que la autoridad competente para resguardar la seguridad de sus clientes es solo Carabineros o la Policía de Investigaciones. En razón de ello se rechazará la excepción opuesta a fojas 56.

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA
OPUESTA A FOJAS 57.

SÉPTIMO: Que a fojas 57, la denunciada opuso excepción de falta de legitimidad activa del Servicio fundada en que el SERNAC, al intentar la acción incoada en estos autos considera que el reclamante don Luis Díaz Ornejo detenta la calidad de consumidor y propietario, de un vehículo que habría sido supuestamente sustraído desde los estacionamientos del Mall Plaza Oeste, no obstante que a la fecha de la contestación y realización del comparendo de estilo, no constaba que el usuario tuviere dicha calidad respecto del proveedor, por lo que el Servicio Nacional del Consumidor no



tendría la legitimidad activa para interponer una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, debiendo en consecuencia, rechazarse la misma.

OCTAVO: Que en cuanto a la calidad de propietario del station placa patente **CLRZ-76**, debe señalarse que rola a fojas 24 el Certificado de Inscripción del vehículo ya individualizado, marca Toyota, modelo Rav4 2.4, año 2010, color negro, a nombre de don Luis Enrique Díaz Cornejo, encontrándose, por lo tanto, acreditada su calidad de propietario respecto del mismo con fecha anterior a la ocurrencia del ilícito, debiendo en consecuencia, rechazarse la excepción de falta de legitimidad en lo que se refiere a este aspecto.

NOVENO: Que para efectos de resolver la incidencia planteada entorno a la calidad de consumidor de Luis Enrique Díaz Cornejo respecto del Mall, debe señalarse que la parte denunciante SERNAC acompañó a fojas 27 como medios de prueba, la boleta electrónica de compra N° 380083784 en Sodimac S.A.; y un comprobante de compra modalidad lista de novios en Falabella, ambas del día 10 de abril de 2016; y a fojas 28, la correspondiente boleta electrónica de compra N° 73655495 en Falabella Retail S.A., documentos que conjuntamente con el parte denuncia N° 780 que rola a fojas 30 y siguientes, del mismo día en que el usuario sostuvo que le habían sustraído su vehículo, permiten generar convicción sobre la existencia de la relación de consumo que exige la Ley N° 19.496, del Consumidor.

DÉCIMO: Que en razón de lo anterior y a juicio de este sentenciador, el SERNAC logró acreditar que el señor DÍAZ CORNEJO detentaba al momento de la ocurrencia del ilícito, la calidad de propietario respecto del vehículo patente CLRZ-76, y la calidad de consumidor respecto del Mall denunciado en los términos establecidos en el artículo 1° número 1° de la Ley N° 19.496, debiendo en consecuencia, rechazarse la excepción de falta de legitimidad activa.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

DÉCIMO PRIMERO: Que el SERNAC sostuvo que el día 10 de abril de 2016 el consumidor don Luis Díaz Cornejo, aproximadamente a las 2:30 horas, concurrió al centro comercial Mall Plaza Oeste dejando su vehículo marca Toyota, modelo Rav4 2.4, año 2010, color negro, patente CLRZ-76, en los estacionamientos ubicados al interior de dicho establecimiento comercial. Señaló que al abandonar el lugar,



aproximadamente a las 15:30, se percató que su automóvil había sido robado, por lo que dio aviso a los guardias de seguridad del local comercial, para luego interponer la correspondiente denuncia ante Carabineros de Chile. Por su parte, Plaza Oeste S.A. controversió los hechos expuestos por el Servicio denunciante, señalando que no se encuentra acreditada la efectividad del ilícito, así como su ocurrencia en dependencias de dicho centro comercial.

DÉCIMO SEGUNDO: Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó prueba documental consistente en: **(1)** Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente CLRZ-76, donde consta que era de propiedad del consumidor Luis Díaz Cornejo al momento de ocurrir el robo, el que rola a fojas 24; **(2)** Formulario Único de Atención de Público número R2016M827382, de fecha 11 de abril de 2016, y su respectivo traslado al proveedor, en la misma fecha, los que rolan a fojas 21 y 22; **(3)** respuesta dirigida al SERNAC de parte de Felipe Pinochet Brito, Subgerente de Mall Plaza Oeste, emitida el 11 de abril de 2016, la que rola a fojas 23; **(4)** dos boletas electrónicas de compra, la N° 380083784 emitida por Sodimac S.A., a las 13:34 horas, y la N° 73655495, emitida por Falabella Retail S.A., a las 13:54 horas, ambas del 10 de abril de 2016, las que rolan a fojas 26 y 27, respectivamente; **(5)** parte denuncia N° 780, efectuado por Luis Díaz Cornejo en la 34° Comisaría de Carabineros Vista Alegre, a las 16:40 horas, el que rola de fojas 30 y siguientes; **(6)** impresiones de fotografías de la playa de estacionamiento del Mall y del vehículo siniestrado, las que rolan a fojas 33 y 34; y, **(7)** copia de la cédula de identidad de Luis Díaz Cornejo, por ambos lados, la que rola a fojas 29.

DÉCIMO TERCERO: Que a fojas 61 a 63, la denunciada objetó los documentos que acompañó la contraria, señalando que las boleta de compras son documentos que han sido emitidos por un tercero ajeno al juicio, que no ha comparecido a dar cuenta de su autenticidad ni a reconocer su emisión. Que objetó asimismo la copia del parte denuncia N° 780, de la 34° Comisaría de Carabineros Vista Alegre, toda vez que se trata de una copia simple, y no consta en ella firma o timbre alguno. Objetó también el set de impresiones fotográficas, en atención a su falta de integridad y falsedad e impertinencia, al no encontrarse legalizadas ante Notario.



DÉCIMO CUARTO: Que en relación al considerando anterior, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Juez apreciará los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse la prueba documental rendida al tenor de ese texto. Por ello no procede dar lugar a las objeciones planteadas por la parte denunciada.

DÉCIMO QUINTO: Que la denunciada Plaza Oeste S.A., acompañó prueba documental consistente en sentencias dictadas por diversos tribunales, las que rolan de fojas 42 a la 51.

DÉCIMO SEXTO: Que a fojas 60, el Servicio denunciante solicitó al Tribunal oficiar a la contraria, para efectos de exhibir los videos capturados por las cámaras de seguridad del recinto, correspondiente a los estacionamientos techados del Mall Plaza Oeste, sin embargo, dicha diligencia probatoria no tuvo lugar, razón por la que este sentenciador no se referirá a ella.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que de la prueba documental acompañada por el Servicio Nacional del Consumidor, es posible concluir que el día 10 de abril de 2016 Luis Enrique Díaz Cornejo concurrió en su vehículo patente CLRZ-76 al Mall Plaza Oeste. Que una vez en el lugar dejó su station en los estacionamientos habilitados para ese efecto, percatándose al retirarse del lugar que su móvil había sido robado. Las conclusiones expresadas se apoyan, a juicio de este sentenciador, en las boletas de compras en tiendas Falabella y Sodimac, las que coinciden en su fecha con el mismo día de ocurrencia del ilícito, las que rolan a fojas 27 y 28; en el parte denuncia N° 780 realizado ante Carabineros de la Subcomisaría Vista Alegre, el que rola a fojas 30 y siguientes; en el reclamo formulado ante el Servicio Nacional del Consumidor por Luis Díaz Cornejo, donde lo relatado por el consumidor coincide con los hechos que se consignan en el parte al igual que las fechas; y finalmente, en las impresiones fotográficas que rolan a fojas 33 y 34, que dan cuenta del sitio donde transcurrieron los hechos y que permiten identificar el vehículo del usuario.

DÉCIMO OCTAVO: Que por lo razonado en los considerandos, en concepto de este juez se encuentra acreditado que la denunciada infringió los **artículos 3, letra d), 12 y 23**, inciso primero de la ley N° 19.496 que establece, entre otros derechos básicos de los consumidores, la seguridad en el consumo de bienes y servicios, lo que supone el deber que recae en el



proveedor de los mismos de evitar los riesgos que puedan afectar a los usuarios, obligación que ha cumplido de manera negligente la denunciada por el menoscabo que padeció el consumidor, debido a las deficiencias en la calidad y seguridad con que se prestó el servicio de estacionamiento, reflexión que conduce categóricamente a concluir que la denuncia formulada en estos autos debe ser acogida.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la ley N°18.287 y N°19.496, se declara:

A) Que se rechaza la alegación de inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 a este caso en particular, conforme ya se razonó en los considerandos 3° y 4°.

B) Que se rechaza la excepción de falta de legitimidad pasiva, conforme se argumentó en los considerandos 5° y 6°.

C) Que se rechaza la excepción de falta de legitimidad activa, según se argumentó en los considerandos 7° y 8°.

*D) Que se acoge la denuncia del Sernac, y se condena a **PLAZA OESTE S.A.**, representada por don Felipe Pinochet Brito, a pagar una multa de **\$450.000** (cuatrocientos cincuenta mil pesos), conforme se razonó en el considerando 18°.*

Si no se pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, se despachará a su representante orden de reclusión por 15 noches, por vía de sustitución y apremio, según lo ordena el artículo 23 de la ley N° 18.287.

E) Que se rechaza la objeción documental efectuada por la denunciada, de acuerdo a lo argumentado en los motivos 13° y 14°.

Rol 57.770/AA

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA, POR FUNCIONARIO MUNICIPAL CONFORME AL ARTICULO 8° DE LA LEY 18.287. REMITASE POR EL SEÑOR SECRETARIO COPIA AUTORIZADA DE LA SENTENCIA AL SERNAC, SEGÚN LO ORDENA EL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496.

DECTADA POR DON JUAN JOSE CORREA GONZALEZ, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DON HERNAN TRIVIÑO VASQUEZ, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.