

C.A. de Santiago

Santiago, tres de enero de dos mil dieciocho.

A fojas 121, téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de veintinueve de agosto de dos mil diecisiete, escrita a fojas 83 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-994-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministro señora Maritza Villadangos Frankovich y por el Fiscal Judicial señor Jorge Norambuena Carrillo. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, tres de enero de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA  
MINISTRO  
Fecha: 03/01/2018 12:34:34

MARITZA ELENA VILLADANGOS  
FRANKOVICH  
MINISTRO  
Fecha: 03/01/2018 12:07:11

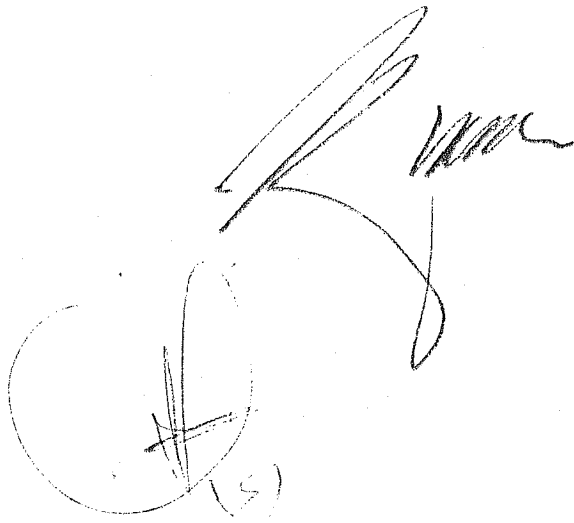
JORGE LUIS NORAMBUENA  
CARRILLO  
FISCAL  
Fecha: 03/01/2018 12:27:32

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 03/01/2018 12:47:48



México, primera de Febrero de dos mil dieciocho

L'amplesse . . .

A handwritten signature in cursive script, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a smaller, less distinct signature.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

83  
OCHOCHA  
7MEY

Maipú, veintinueve de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 20 y siguientes, comparece JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, quien interpone denuncia infraccional en contra de SODIMAC S.A., representada por EDUARDO MIZON FRIEDEMANN, ambos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 3092, comuna de Renca, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que, en el ejercicio de sus facultades y en cumplimiento de la obligación de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley 19.496, ha tomado conocimiento del reclamo del consumidor LUIS MANUEL FREDES PIZARRO, el que le comunicó al Servicio que el día 11 de julio del año 2015, concurrió a las dependencias del Homecenter Sodimac ubicado en Avenida Pajaritos N° 4444, comuna de Maipú, a realizar compras, estacionando su vehículo marca Toyota modelo Rav 4 2.0 del año 2015, placa patente HDLG-44 en los estacionamientos habilitados por la denunciada para el uso de sus clientes. Sin embargo, al volver a su vehículo una vez realizadas las compras, el consumidor se percató de que le habían roto el vidrio de la puerta trasera, sustrayendo diversas especies desde el interior, valuadas en aproximadamente \$700.000-. En este escenario, el consumidor se dirigió a hablar con el encargado de la tienda, el que le señaló que la empresa no se hacía responsable, aconsejándole que llamara a Carabineros. A raíz de la actitud negativa del proveedor, el consumidor procedió a efectuar un reclamo

ante el Servicio denunciante, el que fue respondido por la denunciada descartando su responsabilidad en los hechos. Señala como infringidos por parte del proveedor denunciado, los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la ley 19.496.

2.- A fojas 35, consta notificación de la denuncia de autos a SODIMAN S.A., representada por EDUARDO MIZON FRIEDEMANN.

3.- A fojas 64, con fecha 29 de febrero de 2016, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por la habilitada de derecho MARÍA JOSÉ ORMEÑO URRA, y de la parte denunciada de SODIMAC S.A., representada por el abogado PABLO SÁNCHEZ DEL SOLAR. La denunciante ratifica la denuncia de fojas 20 y siguientes, y la denunciada contesta señalando que niega la existencia de los hechos y de los daños que habría sufrido la víctima, por lo que no habría infracción legal de su parte, correspondiéndole la carga de la prueba de los hechos a la parte denunciante. En la misma instancia, la parte denunciante rinde prueba documental, y la parte denunciada rinde prueba testimonial.

4.- A fojas 73, la parte denunciante de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR presenta minuta escrita con una serie de observaciones para mejor resolver, reiterando cómo ocurrieron los hechos y señalando que la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo, agregando que la prueba presentada por la denunciada no acredita el cumplimiento de dicho deber.

5.- A fojas 82, se decreta autos para dictar sentencia, y

#### CONSIDERANDO:

##### 1.- En cuanto a las tachas:

PRIMERO: Que los testigos que declararon en el proceso, CÉSAR BERNARDO ARROYO MEZA y EMILIO OSCAR PARDO SOTO, ambos presentados por la parte denunciada, fueron objeto de la tacha

84  
OCHOENTA  
Y  
CUATRO

contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, por ser dependientes de la parte que los presenta. En este sentido, dada la especial apreciación de la prueba en los procedimientos como el de autos, así como la falta de acreditación de la relación de subordinación y dependencia entre los testigos y la denunciada, sin perjuicio del conocimiento de los hechos que pueden aportar los mencionados testigos, hacen que este Tribunal admita la declaración de los mismos, por lo que las tachas impetradas serán rechazadas.

85  
ocurrencias  
↓  
21/10/15

2.- En lo infraccional:

SEGUNDO: Que el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, denuncia a **SODIMAC S.A.**, representada por **EDUARDO MIZON FRIEDEMANN**, por la responsabilidad que le cabría en el robo de especies sufrido por el consumidor **LUIS MANUEL PÉREZ PIZARRO** desde el interior de su auto mientras se encontraba estacionado en los estacionamientos del local dela denunciada ubicado en Avenida Pajaritos N° 4444, comuna de Maipú, dando por infringidos los artículos 3 letra d), 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496, que consagran el derecho a la seguridad en el consumo y sancionan el actuar negligente de los proveedores que causen daños a los consumidores.

TERCERO: Que, para fundamentar sus argumentos, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 1 a 3, antecedentes de reclamo interpuesto por Luis Manuel Pérez Pizarro ante el Servicio Nacional del Consumidor con motivo de los hechos denunciados en autos.
- 2) A fojas 4, dos boletas de venta emitidas por la denunciada con fecha 11 de julio de 2015.
- 3) A fojas 5, citación de Carabineros de Chile a la Fiscalía Local de Maipú por denuncia de robo de accesorios de vehículo, de fecha 11 de julio de 2015.
- 4) A fojas 5 y 6, fotocopia de cédula de identidad de **LUIS MANUEL FREDES PIZARRO**.

5) A fojas 7, copia simple de Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados del automóvil marca Toyota modelo Rav 4 2.0 año 2015 a nombre de LUIS MANUEL FREDES PIZARRO.

6) A fojas 9 a 12, copias simples de fotografías del vehículo luego de haber sido objeto del robo.

7) A fojas 40 a 52, copia de sentencia definitiva dictada por el 2° Juzgado de Policía Local de Maipú de fecha 28 de julio de 2014, confirmada por la novena sala de la Corte de Apelaciones de Santiago.

8) A fojas 53 a 63, copia de sentencia definitiva dictada por el 2° Juzgado de Policía Local de Maipú, de fecha 30 de octubre de 2014, confirmada por la quinta sala de la Corte de Apelaciones de Santiago.

Por su parte, la denunciada SODIMAC S.A. acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

1) A fojas 65, testimonio de CÉSAR BERNARDO ARROYO MEZA, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que el día de los hechos, recibió un llamado del encargado de prevención, quien le informó que en la tienda había ocurrido un incidente con el vehículo de un cliente, el cual fue atendido por el encargado de la tienda. Posteriormente se llamó a Carabineros y se revisaron las grabaciones de las cámaras de seguridad, pero por la ubicación del vehículo, éste se encontraba fuera del alcance de las mismas.

2) A fojas 67, testimonio de EMILIO OSCAR PARDO SOTO, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que el día de los hechos estaban cerrando la tienda, cuando la víctima se acerca a la tienda indicando que sufrió la rotura de un vidrio de su auto y el robo de especies desde el interior, por lo que se le asigna personal para inspeccionar y se llama a Carabineros para que tome la denuncia. Posteriormente se revisan las cámaras de seguridad pero no se encuentran imágenes.

CUARTO: Que debe consignarse que los centros comerciales que prestan el servicio de estacionamientos tiene la obligación de resguardar la seguridad de los vehículos que se aparcan en los espacios

86  
04/12/14  
7  
SEIS

destinados a ese objeto. La oferta de estacionamiento de vehículos es integrante del servicio prestado por los centros comerciales a sus clientes y, en consecuencia, forma parte del mismo, de manera que es plenamente responsable de la adopción de las necesarias medidas de seguridad y resguardo para sus clientes respecto de todos los servicios que ofrece a éstos, no pudiendo limitarse exclusivamente al que constituye su fin último como lo es el de compraventa de bienes. Si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de los estacionamientos, ese servicio, como también lo ha resuelto la jurisprudencia de nuestro Máximo Tribunal, es inherente al acto de consumo de que se trata, de manera que no puede entenderse la existencia de éste sin aquél, por lo que el artículo 23 de la Ley N° 19.946 es aplicable en este caso, ya que el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos está obligado a cuidar con diligencia la calidad y seguridad de este servicio.

Además, los edificios destinados a establecimientos comerciales tienen la obligación de tener estacionamientos y otros servicios complementarios a su giro, (artículo 2.4.1. de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones), los que después, ciertamente, son un factor comercial fundamental para que el público concurra a ellos, pasando a constituirse en parte integrante e inseparable del acto jurídico de venta entre proveedores y consumidores, ya que regularmente las negociaciones no serían realizadas sin ellos o serían notablemente inferiores, lo que corrobora la exigencia al proveedor cuidadoso de adoptar medidas de seguridad que resulten idóneas para evitar menoscabo a los bienes de las personas.

En consecuencia, la sustracción de especies desde un vehículo que se encuentra en el interior de un estacionamiento de un supermercado, constituye una deficiencia en la calidad y seguridad del servicio, por cuanto es exigible a ese establecimiento adoptar las medidas de resguardo que sean suficientes y necesarias respecto de todos aquellos que ofrece a sus clientes sin que pueda limitarse a la compraventa de bienes, lo que precisamente regula el artículo 23 de la Ley N° 19.946 en cuanto

87  
0415/14  
y  
S. G. E.

establece como infracción del proveedor, el hecho que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, procediendo de modo negligente, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

A los prestadores del servicio de estacionamiento, aun existiendo gratuidad, les cabe tanta responsabilidad como a los de aquellos en que se paga precio o tarifa, en aplicación de los artículos 3°, 12 y 23 de la Ley N° 19.496. De esta forma y aun cuando no se cobrara por ese servicio se configura el presupuesto legal, previsto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, y por tanto existe responsabilidad del establecimiento comercial por la sustracción de un vehículo estacionado por un consumidor que concurrió a él a adquirir productos, ya que en su elección privilegió ese local por contar con medidas de confianza, le ofrece la seguridad que al estacionar un móvil tendrá la adecuada protección y, al no ser así, ha existido de parte del proveedor una deficiencia en la prestación del servicio.

QUINTO: Que, establecido que existe el deber legal de los establecimientos de comercio de brindar el servicio de estacionamiento de que disponen de manera eficiente y segura, y en forma tal que no se cause menoscabo a la seguridad de las personas ni a sus bienes, es necesario proceder a examinar la prueba rendida en estos autos de acuerdo con las reglas de la sana crítica. En este sentido, las pruebas aportadas por la parte denunciante, tanto los documentos acompañados a fojas 1 a 12, e incluso los testimonios rendidos a fojas 65 y 67, permiten a este sentenciador establecer que el día 11 de julio de 2015, mientras se encontraba realizando compras en el Homecenter Sodimac de Avenida Parícutos N° 4444, el vehículo de LUIS MANUEL FREDES PIZARRO fue objeto de destrucción del vidrio trasero izquierdo por parte de terceros, sustrayéndose diversas especies desde su interior, sin que el personal de la denunciada hiciera nada por evitar esta situación, lo que vulnera el deber de seguridad en el consumo establecido en el artículo 3 letra d) de la ley 19.496,

BB  
OCHENTA  
Y  
OCHO



incurriendo en negligencia en la venta de bienes y prestación de servicio en los términos del artículo 23 del mismo cuerpo legal, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

89  
04/05/15  
7  
NUEVE

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

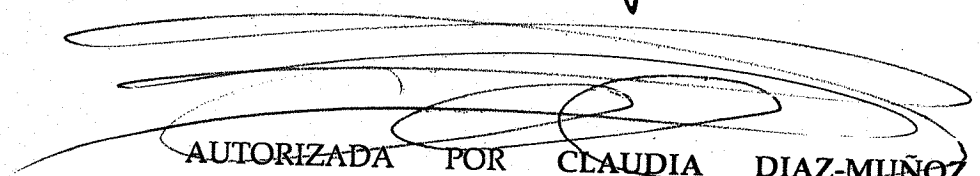
Ha lugar a la denuncia de fojas 20 y siguientes, condénese a SODIMAC S.A., representada por EDUARDO MIZON FRIEDEMANN, al pago de una multa de 22 UTM (Veintidós Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Quinto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 12.007-2015

  
DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ  
TITULAR.

  
AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ

BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA.

SI.