

SA
MANUEZ MO UNA PLAZA
NO TIENE LA UD. LO SIGUIENTE

SAN BERNARDO, Once de agosto de dos mil diecisiete.

006976



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, Abogado, Director Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de la **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, rol único tributario N° 76.017.019-4, representada legalmente por don **OSCAR MUNIZAGA DELFIN**, ambos con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 1737, comuna de Huechuraba, la que funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, en virtud a lo establecido en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, toma conocimiento de los hechos a través de un reclamo formulado por don **DANIEL ADELMO PARADA SANTANDER**, quien el día 3 de julio de 2016, alrededor de las 13.45 horas, ingresa a las dependencias de la denunciada "MALL PLAZA SUR", ubicadas en Avenida Presidente Jorge Alessandri N° 20040, comuna de San Bernardo, en su vehículo ppu. CZSZ-83, el cual deja estacionado al interior de los estacionamientos que ofrece el centro comercial. Tras realizar compras en varias tiendas que se encuentran al interior del mall, según consta en las boletas que se acompañan, al volver al estacionamiento, alrededor de las 16.00 horas, el consumidor advierte que su vehículo no se encontraba en el lugar que lo había dejado. Posteriormente, el Sr. Parada se dirige a los guardias, quienes no se encontraban en el lugar, sino que al interior del centro comercial, y procede a ingresar el reclamo correspondiente. Luego, concurre ante la 14ª Comisaría de Carabineros de San Bernardo, presentando la correspondiente denuncia, parte N° 6899. Posteriormente, el día 13 de julio de 2016, estampa un reclamo ante el servicio que representa, el que consta en el formulario correspondiente, del cual se dio traslado a la denunciada, quien respondió en los siguientes términos: "(...) *A pesar de las exigentes medidas de seguridad tomadas por Mall Plaza, y teniendo en consideración la gratuidad del servicio de estacionamiento, estimamos que no nos cabe responsabilidad alguna por el robo que sufriera el sr. Parada, toda vez que éste corresponde a actos de terceros que escapan a las medidas de seguridad tomadas por Mall Plaza Sur, por más estrictas que estas sean, debiendo en consecuencia el reclamante, dirigir sus acciones contra los verdaderos responsables de este hecho(...)*". Indica, que la respuesta dada por la denunciada, resulta del todo insuficiente, ya que no soluciona los requerimiento del consumidor, ni aporta mayores antecedentes, desconociendo absolutamente la responsabilidad que le cabe en los hechos debido a la infracción al derecho básico que



tienen todos los consumidores a la seguridad en el consumo consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra d) de la Ley N° 19.496. Por consiguiente, estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez, que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, teniendo en consideración que los hechos expuestos constituyen una clara y grave infracción a la Ley N° 19.496, y las gestiones de mediación que realizó este servicio, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, en cumplimiento del imperativo legal, procedieron a poner los antecedentes del caso en conocimiento del tribunal. Señala, como normas infringidas los artículos 3 inciso 1° letra d) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la denunciada a pagar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por cada artículo infringido, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que, a foja 51 y siguientes, don **DANIEL ADELMO PARADA SANTANDER**, con domicilio en Vicuña Mackenna N° 980, departamento 1-44, comuna de La Cisterna, se hizo parte en la denuncia de autos.

Asimismo, don **DANIEL ADELMO PARADA SANTANDER**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MALL PLAZA SUR SAN BERNARDO S.A.**, representada por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 letra C inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, por don **OSCAR MUNIZAGA DELFIN**, ambos con domicilio en Avenida Américo Vespucio 1737, la que funda en los hechos relatados en la denuncia de foja 1 y siguientes, solicitando se condene al proveedor ya individualizado, a pagar la suma de \$5.500.000.- (cinco millones quinientos mil pesos), por concepto de daño emergente, la suma de \$1.500.000.- (un millón quinientos mil pesos), por concepto de lucro cesante, y la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 55, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, amplía su denuncia en el sentido de agregar un otrosí a la misma, solicitando la aplicación de lo dispuesto en el artículo 24 inciso 3° de la Ley N° 19.496, en contra de la denunciada al ser reincidente en su conducta.

Que, a fojas 58, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor Ad-Hoc, de la notificación de la denuncia de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 37, al representante legal de **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, don **OSCAR MUNIZAGA DELFIN**.

Que, a fojas 64, rola la certificación del Sr. Receptor designado en autos, de la notificación de la demanda de autos, con su proveído a don **OSCAR MUNIZAGA**



DELFIN, representante legal de NUEVOS DESARROLLOS S.A.(MALL PLAZA SUR), a través de doña RENATA JAMASMIE CHAVARRI.

Que, a fojas 121 y siguientes, rola el acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de don MANUEL MOLINA PLAZA, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR; don FELIPE CAMPOS CORDERO, en representación de NUEVOS DESARROLLOS S.A., y don DANIEL PARADA SANTANDER.

La parte del SERNAC, ratifica la denuncia de autos en todas sus partes, solicitando sea acogida en todas su partes y se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas.

La parte de don Daniel Parada, ratifica la demanda de autos en todas sus partes, con costas.

La parte de NUEVOS DESARROLLOS S.A., contesta por escrito las acciones incoadas en su contra.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Se rinde prueba documental. Se formulan peticiones.

Que, a fojas 161, rola agregado al proceso, la respuesta de Mall Plaza Sur, a la solicitud del Tribunal remitiendo copia del libro de reclamos en el cual consta el reclamo efectuado por el actor, en cuanto a las grabaciones de las cámaras de seguridad indican que no tienen imágenes respecto al hecho descrito, ya que el incidente se encontraba fuera del foco o alcance de cámaras del sector.

Que, a fojas 174, se ordena traer los autos para fallo.

Que, a fojas 183, se tuvieron por acompañados los documentos rolantes a fojas 175 a 181, con citación, como medida para mejor resolver.

Que, a fojas 184, se ordena traer nuevamente los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE LAS CUESTIONES PREVIAS.-

OBJECION DE DOCUMENTOS.

PRIMERO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 122 y siguientes, don FELIPE CAMPOS CORDERO, por la parte de NUEVOS DESARROLLOS S.A., objetó los documentos acompañados por la contraria, consistentes en el parte denuncia N° 6899, por tratarse de un documento que ha sido emitido por terceros ajenos al juicio, que no comparecieron a dar cuenta de su integridad, y no constar ningún timbre que acredite su autenticidad; objetó, también las boletas de Falabella Retail S.A., y Head, por



tratarse de documentos que han sido emitidos por terceros ajenos al juicio, que no han comparecido a dar cuenta de su integridad ni reconocer su emisión. Objetó además las fotografías digitales, toda vez, que no acreditan que los daños hayan sido ocasionados por un presunto robo, por su falta de integridad, falsedad e impertinencia.

SEGUNDO: Que, a fojas 152 y siguientes, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, evacuó el traslado conferido, solicitando se rechacen las objeciones formuladas en todas sus partes con expresa condena en costas.

TERCERO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

CUARTO: Que, en consecuencia, el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, las impugnaciones a los documentos referidos, se rechazarán, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

SEXTO: Que, se ha formulado denuncia en contra de la proveedora **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en razón de que desde el interior del centro comercial, específicamente, de sus estacionamientos, habría sido robado el vehículo de propiedad de don DANIEL PARADA SANTANDER, debido a la deficiente calidad del servicio de vigilancia y seguridad otorgado por el referido centro comercial, en el estacionamiento exclusivo que posee en sus dependencias.

SEPTIMO: Que, la parte denunciada y demandada de **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, contestó las acciones interpuestas en su contra, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas, por cuanto, en primer lugar, su parte es una sociedad inmobiliaria, dueña del Mall Plaza Sur, cuyo giro es la explotación de centros comerciales, y de conformidad a ello, arrienda a diferentes locatarios, espacios para que puedan desarrollar sus actividades comerciales dentro del mismo lugar físico. Es decir, directamente no vende bienes, ni presta servicios de ninguna clase al público que visita



el centro comercial, siendo su giro inmobiliario y no comercial. Alegó la inaplicabilidad de las normas de la Ley N° 19.496, por la no concurrencia de los requisitos del artículo 2 de la señalada norma, ya que su parte tiene el giro de arrendamiento de inmuebles, no teniendo a dicho respecto el acto que realiza el carácter de mercantil, es decir, de aquellos que el artículo 3° del Código de Comercio regula, tal como lo señala la doctrina y Jurisprudencia, al señalar en términos inequívocos que los actos que se celebran sobre inmuebles, no son actos mercantiles. Ni tampoco, celebró acto de consumo con el actor, ya que no cobra precio o tarifa por el uso de los estacionamientos, por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley N° 19.496, no puede ser considerado como consumidor, y su parte no tiene el carácter de proveedor. Agregó, que la denunciante y el demandante no han acreditado que entre don Daniel Parada y Nuevos Desarrollos S.A., se haya celebrado algún acto jurídico, es más señaló en el texto de su libelo que el reclamante concurrió a Mall Plaza Sur, para realizar diversas compras en el centro comercial, pero con sociedades que nada tienen que ver con su representada. Asimismo, negó los hechos tal y cual han sido planteados en la denuncia y demanda, y señaló que el actuar de su representada ha sido diligente, debiendo probar el actor lo contrario. También alegó la falta de legitimidad pasiva, ya que a su parte no le asiste el deber de impedir que se produzcan hechos delictuales, por lo que claramente se encuentran ante una falta de legitimación pasiva, excepción que opone con el carácter de perentoria. Además, indicó, que de conformidad a la Constitución de la República, quienes tienen el deber de seguridad pública, no son sino, Carabineros y la Policía de Investigaciones. Es más indicó, que su parte cuenta **con un sistema adicional de vigilancia**, que ayuda a la labor de Carabineros, contando con medidas de seguridad razonables, con estándares más altos que aquellos que existen en otros centros comerciales, pero aun así, es imposible prever hechos como el de autos, por lo que este constituye un caso fortuito para su parte, excepción que también se opone como perentoria. Además, señaló, que su actuar ha sido diligente, no siendo responsable de los hechos que se le imputan, siendo requisito de la responsabilidad alegada, que el actor acredite el actuar doloso o culpable de su parte, como lo exige el artículo 23 de la Ley N° 19.496, elemento que no concurre en la especie. Así también, alegó la falta de legitimidad activa del denunciante y demandante, pues el Sr. Parada Santander, se considera a sí mismo como consumidor, no constando que detente dicha calidad respecto de su representada. Finalmente, en cuanto a los perjuicios pretendidos, señaló que no obstante la improcedencia de las acciones interpuestas en autos, igualmente, no cumplen con los requisitos para que los daños sean indemnizables, siendo además ellos a todas luces excesivos, debiendo el actor acreditar su monto y procedencia, controvirtiendo todas las sumas pretendidas.

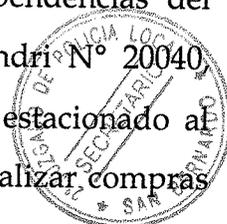


OCTAVO: Que, la parte denunciante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia simple del Formulario Único de Atención Caso N° R2016M965457, de fecha 13 de julio de 2016, con su respectivo traslado enviado por SERNAC a Mall Plaza Sur, que rola a fojas 17 y siguiente de autos; **2.-** Copia simple de respuesta enviada por Mall Plaza Sur, al reclamo interpuesto de fecha 14 de julio de 2016, que rola a fojas 19 del proceso; **3.-** Copia simple de boletas de compra en Falabella Retail S.A., N° 375186765, 305742735 y 375186764, que rolan a fojas 20 y siguientes de autos; **4.-** Copia simple de Boleta de compra en HEAD N° 1113232, que rola a fojas 23 del proceso; **5.-** Copia simple de boleta de compra en Adidas N° 0020044136, que rola a fojas 24 de autos; **6.-** Copia de parte denuncia N° 6899, ingresado ante la 14ª Comisaría de Carabineros de San Bernardo, con fecha 3 de julio de 2016, que rola a fojas 25 y siguientes del proceso; **7.-** Copia de simple de certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo Kia Motors, Río JB EX 1.4, inscripción CZSZ-83, año 2011, que rola a fojas 29 del proceso de autos; **8.-** Copia simple de cédula de identidad del Sr. Daniel Adelmo Parada Santander, que rola a fojas 33 del proceso; **9.-** Set de 2 fotografías del vehículo robado y una fotografía del lugar donde se encontraba estacionado que rolan a fojas 34 y siguientes de autos; y **10.-** Copia simple de dos sentencias dictadas por el 1° y 2° Juzgado de Policía Local de San Bernardo, que rolan a fojas 90 y siguientes del proceso;

NOVENO: Que, la parte demandante, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Boletas de Compras de Falabella Retail S.A., N° 375186765, 305742735 y 375186764, de HEAD N° 1113232, y de Adidas N° 0020044136, que rolan a fojas 39 y siguientes del proceso; **2.-** Parte denuncia N° 6899, de la 14ª Comisaría de Carabineros de San Bernardo, a la Fiscalía Local de San Bernardo, que rola a fojas 44 y siguientes del proceso; y **3.-** Set de tres fotografías digitales simples del móvil siniestrado, y del lugar en que se encontraba estacionado al momento de ser sustraído, que rolan a fojas 49 y siguiente de autos.

DECIMO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió sólo prueba documental consistente en un set de Copias de 4 Sentencias de distintos Tribunales Superiores de Justicia, que rolan a fojas 76 y siguientes de autos.

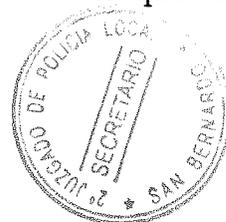
DECIMO PRIMERO: Que, de las alegaciones, antecedentes y probanzas rendidas en autos, ha quedado establecido que el día 3 de julio de 2016, alrededor de las 13.45 horas, don DANUEL ADELMO PARADA SANTANDER, ingresó a las dependencias del "MALL PLAZA SUR", ubicadas en Avenida Presidente Jorge Alessandri N° 20040, comuna de San Bernardo, en su vehículo ppu. CZSZ-83, el cual dejó estacionado al interior de los estacionamientos que ofrece el centro comercial, y tras realizar compras



en varias tiendas que se encuentran al interior del Mall, según consta en las boletas que se acompañan, al volver al estacionamiento, alrededor de las 16.00 horas, el vehículo no se encontraba en el lugar que lo había dejado. Es decir, analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible concluir que el Sr. Parada Santander, concurrió al señalado Mall, en su vehículo, realizó actos de consumo, y al regresar al móvil, éste había sido sustraído. De ello, dio cuenta a Carabineros, como consta en autos.

DECIMO SEGUNDO: Que, necesario, es destacar, que es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al público en general de que su oferta puede ser aceptada en condiciones más favorables que las otorgadas por su competencia, cuestión que finalmente reditúa en una mayor clientela, y por ende, en un mayor lucro. En el mismo sentido, tal circunstancia permite que su oferta compita de igual a igual con otros proveedores que igualmente entreguen tal beneficio al público. En este orden de ideas, el servicio de estacionamientos que prestan los centros comerciales constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar, por lo que a juicio de esta Sentenciadora, debe considerarse dicho servicio, como parte integrante de la actividad que presta la denunciada. En consecuencia, las disposiciones de la Ley N° 19.496 se aplican al caso concreto, toda vez, que como reiteradamente se ha resuelto y ya se dijo, el acceso a los estacionamientos que ella otorga es un elemento totalmente vinculado de su establecimiento de comercio, más aún, si se considera que tal elemento opera directamente en su beneficio económico, por lo que será desestimada la excepción perentoria de falta de legitimación pasiva.

DECIMO TERCERO: Que, lo anterior se agrava si se considera que el lugar que se utiliza como estacionamiento es privado y de propiedad de la denunciada, pues con mayor razón ésta debe conocer y eliminar o en su defecto evitar al máximo los riesgos, cuestión que la denunciada pese haber señalado en su contestación que contaba con medidas de seguridad con estándares más altos que aquellos que existen en otros centros comerciales, no lo acreditó, es más, su prueba consistente sólo en copias de sentencias de diversos tribunales, las que no serán tenidas en consideración en atención a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 2° del Código Civil; y no probó siquiera contar con medidas de seguridad, lo que concluye que su actuar fue negligente. Es más, al requerírsele las grabaciones de las cámaras de seguridad, señaló que no las poseía, porque el incidente se produjo fuera del alcance o foco de las cámaras, cuestión que ni siquiera acreditó, pues no acompañó grabación alguna al proceso.



DECIMO CUARTO: Que, respecto del acto de consumo, ha de tenerse en cuenta que éste se encuentra conformado por una serie de fases que comprenden desde la oferta de especies o servicios para su compraventa o la realización de algún otro acto de propuesta, hasta aquel donde se consolida tal oferta, en la suscripción o materialización del acto jurídico correspondiente. Por lo que, el ámbito de protección al consumidor es amplio, comprendiendo todas aquellas etapas del acto de consumo.

DECIMO QUINTO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia del consumidor en dependencias de la denunciada y el hecho de haber estacionado su móvil en aquel lugar para efectuar actos de consumo, y que a la postre éste le fuera sustraído, permite la aplicación de la Ley N° 19.496, y específicamente de la obligación de **seguridad** en ella contenida. Asimismo, cabe señalar que ha quedado establecido que el actor efectivamente concurrió a las dependencias de la denunciada en su vehículo el día de los hechos, realizando actos de consumo. Cabe indicar además, que la calidad de dueño de los estacionamientos, no fue controvertida por la denunciada.

DECIMO SEXTO: Que, de esta forma, la denunciada **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, con su actuar ha infringido precisamente los artículos 3 letra d) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que a la letra dicen: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"; y que "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", toda vez, que no proporcionó los medios necesarios para evitar la sustracción del móvil del denunciante y demandante, por carecer de un sistema de seguridad eficiente, causando con su negligencia un menoscabo al actor. Cabe señalar que la denunciada de manera alguna acreditó en autos, poseer medidas de seguridad "suficientes", con estándares "adecuados" que hicieran que su actuar fuera diligente. Además, de acuerdo a lo antes señalado, será desestimada la excepción de caso fortuito interpuesta en autos, pues era de su cargo contar, a lo menos, con las medidas de seguridad necesarias para resguardar el móvil del actor, cuestión que no probó tener.

DECIMO SEPTIMO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado, esta Sentenciadora, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, en atención a las razones jurídicas y lógicas que se han expresado en la presente sentencia, y en atención a que las múltiples pruebas rendidas en autos resultan ser concordantes y precisas entre ellas, se **acogerá la**



denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, y se condenará a la parte de **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia. En cuanto, a la multa que se impondrá, atendido lo solicitado por la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, y constando en autos antecedentes fehacientes, copias de dos sentencias condenatorias, que rolan a fojas 90 y siguientes de autos, que dan cuenta del cumplimiento de lo requerido en el inciso 3° del artículo 24 de la Ley N° 19.496, norma que señala que: "El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario", se elevará el rango de la multa al doble, y se considerará a la denunciada **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, como reincidente.

Que, en cuanto a las demás alegaciones formulada por la parte denunciada, éstas serán desestimadas, en razón de lo resuelto anteriormente.

Ahora bien, respecto de la petición formulada por la denunciada y demandada en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, en cuanto, a oficiar a la Superintendencia de Valores y Seguros, a fin de que informara si el vehículo ppu. CZSZ.83-5, contaba o no con seguro adicional al obligatorio, cabe tener presente que no será tenida en consideración, toda vez, que la falta de pertinencia era evidente.

III.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO OCTAVO: Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que ha sido la creación de una situación de riesgo para el consumidor por parte de su proveedor la que ha terminado produciéndole un daño que no es sino la concreción del riesgo creado y no evitado por el proveedor.

DECIMO NOVENO: Que, respecto al servicio de estacionamiento que presta la demandada, cabe considerar lo siguiente: 1.- Que, es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al público en general de que su oferta puede ser aceptada en condiciones más favorables que las otorgadas por su competencia, cuestión que finalmente reeditúa en una mayor clientela, y por ende, en un mayor lucro; 2.- Que, en el mismo sentido, tal circunstancia permite que su oferta compita de igual a igual con otros proveedores que igualmente entreguen tal beneficio al público; y 3.- Que, en este orden de ideas el servicio de estacionamientos que presta constituye un incentivo para que el público acuda hasta sus dependencias a comprar en los distintos comercios en ella emplazada.



VIGESIMO: Que, tratándose de un servicio que evidentemente aumenta el lucro de quien lo provee, corresponde que dicho beneficiado responda por los perjuicios que causa a raíz de su concesión.

VIGESIMO PRIMERO: Que, como se señaló anteriormente, al ser el lugar que se utiliza como estacionamiento, privado y de propiedad de la demandada, era ella quien debía conocer y eliminar, o evitar al máximo los riesgos, cuestión que de manera alguna acreditó en autos, incumpliendo el deber de profesionalidad que le asistía. Es más, ésta no acreditó de manera alguna contar con las medidas de seguridad que dijo tener.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, los perjuicios que se reclaman evidentemente son consecuencia del actuar de la parte demandada, pues ha sido ella quien a sabiendas y con el exclusivo ánimo de beneficiarse ha creado una supuesta ventaja a sus clientes (facilitación de estacionamientos) que, sin embargo, representa para los mismos una situación de peligro.

VIGESIMO TERCERO: Que, en atención a lo razonado en la parte infraccional, y lo señalado anteriormente, esta Sentenciadora acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

VIGESIMO CUARTO: Que, en este caso el perjuicio patrimonial resulta evidente. En cuanto a la determinación de su cuantía ella se hará prudencialmente. Por lo demás, el valor de la indemnización por concepto de daño emergente, se determinará en atención a los documentos acompañados al proceso como medida pare mejor resolver, que rolan a fojas 175 y siguientes de autos, instrumentos que analizados conforme a las reglas de la sana crítica permiten a esta Sentenciadora acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios, en cuanto al daño emergente en la suma de \$4.680.000.- (cuatro millones seiscientos ochenta mil pesos), suma correspondiente al promedio de los valores de las cotizaciones de la página web www.chileautos.cl, rolan a fojas 176 y siguientes, y de la tasación fiscal de vehículos de similares características al móvil siniestrado, que rola a fojas 175 de autos.

Cabe señalar que la legitimidad activa del actor para demandar, respecto del vehículo ppu. CZSZ.83-5, quedó acreditada a partir, del certificado de inscripción y dominio vigente, aparejado a fojas 29 y siguiente de autos, documento que acredita que dicho móvil era de su propiedad el día de los hechos.

VIGESIMO QUINTO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de lucro cesante, esta será desestimada, en atención a que no se rindió prueba tendiente a acreditar su cuantía y procedencia.

VIGESIMO SEXTO: Que, por último, y en relación a la suma pretendida a título de daño moral, cabe señalar que no es posible desconocer que para cualquiera persona que



estaciona un vehículo en un centro comercial, como el de la denunciada y demandada, la ocurrencia del daño o robo del mismo, como sucedió en el caso de autos, no sólo produce un daño material, sino que trae aparejado, asimismo, un sentimiento de molestia y frustración, más cuando ha sido víctima de un hecho particularmente violento y susceptible de provocar una natural emoción de perturbación y desagrado, que no incide en el aspecto patrimonial sino que en otro, completamente distinto al valor en dinero de los deterioros. Por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", esta Sentenciadora, acogerá dicha pretensión, pero fijará su cuantía de manera prudencial como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, pues en atención a las reglas de la sana crítica, es lógico concluir, que el actor sufrió dicho perjuicio, pues no estaba representado en su accionar, que producto de la negligencia en las medidas de seguridad de la denunciada, las que no logró acreditar, como se estableció en la parte infraccional, su vehículo le sería sustraído, mientras se encontraba efectuando compras en las tiendas ubicadas en el recinto comercial de propiedad de la denunciada.

VIGESIMO SEPTIMO: Que, respecto de la diligencia probatoria que fue desestimada como se señaló a fojas 174, y conforme a lo indicado en el considerando décimo séptimo de la presente sentencia, en cuanto al aspecto civil del presente juicio, el hecho que el actor mantuviera un seguro distinto al obligatorio contratado, no resulta ser relevante al momento de fallar la parte civil del pleito, pues si mantenía litigios pendientes o terminados, con alguna compañía de seguros, la ley le otorgaba la excepción de cosa juzgada, o pago en el evento de haber resultado condenado y pagado algún tipo de indemnización, excepciones que no fueron interpuestas en la presente causa, y que posee en el evento de ser demandado por los mismos hechos.

VIGESIMO OCTAVO: Que, en atención a lo razonado anteriormente se rechazarán las alegaciones formuladas por la parte demandada, al contestar la acción civil interpuesta en su contra.

VIGESIMO NOVENO: Que, las sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha en que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que el demandado pague el total de lo adeudado.



además, la suma indicada devengará intereses legales desde que el demandado se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 3 y 1698 del Código Civil y el artículo 3, 12, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZAN** las objeciones a los documentos, formuladas por la parte denunciada y demandada, en el primer otrosí de la presentación de fojas 122 y siguientes del proceso;

II.- Que, se **ACOGE**, la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto se **CONDENA** a la denunciada **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, como infractora de lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de **CIEN (100) Unidades Tributarias Mensuales**, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

III.- Que, se **ACOGE**, la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto, se condena a **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, a pagar al demandante sólo la suma de **\$4.680.000.- (cuatro millones seiscientos ochenta mil pesos)**, por concepto de daño emergente, y la suma de **\$400.000.- (cuatrocientos mil pesos)**, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal.

IV.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando N° 29 de este fallo;

V.- Que, **NO** se condena en costas a la parte de **NUEVOS DESARROLLOS S.A.**, por no haber resultado totalmente vencida.-

Rol N° 8085 - 6 - 2016.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

26/09/2017
10:05 P.M.
MAURICIO DOMINGUEZ
RECEPTOR



Certifico que escucharon relación y alegaron revocando el abogado don Felipe Campos y confirmando el postulante don Felipe Ruiz. En Santiago, a 27 de noviembre de 2017. Karin Bustamante. Relatora.

En Santiago, a veintisiete de noviembre de dos mil diecisiete.

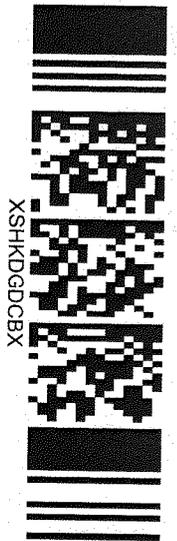
Vistos y teniendo, además presente:

Que a juicio de esta Corte, la multa impuesta por el Tribunal a quo, se encuentra correctamente aplicada y conforme a los parámetros del artículo 24 de la Ley 19.496. En efecto, no puede desconocerse la gravedad del daño causado a la víctima con la infracción acreditada, la situación económica del infractor y la cuantía del bien sustraído, lo que amerita imponer la multa en su máximo y luego elevarla al doble puesto que aparece de los antecedentes (fs.114 y fs. 104) que la denunciada fue condenada dos veces dentro del mismo año calendario por la misma infracción.

Por estas consideraciones y, de conformidad con lo dispuesto en 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de fecha once de agosto del presente año, escrita a fojas 185 y siguientes.

Acordada con el voto en contra de la ministra señora Lazen, sólo en cuanto por ella se accede al pago de una indemnización de perjuicios a título de daño moral, teniendo para ello en consideración que el daño moral debe ser probado por quien lo reclama. En efecto, de acuerdo a la normativa que reglamenta la responsabilidad civil el daño constituye un presupuesto para que ella se genere, de modo que si éste falta no cabe afirmar la existencia de responsabilidad, así quien pretenda beneficiarse con la aplicación de tal preceptiva debe acreditar sus supuestos y uno de ellos es precisamente el daño.

A su vez, para que el daño sea indemnizable -incluso el moral- se requiere que sea cierto, esto es, que sea real y no hipotético y no existe otro método en nuestro ordenamiento jurídico para obtener que esta



condición se cumpla que no sea la de su demostración por los medios de prueba aceptados por la ley. Tal prueba en este juicio no se ha producido.

Regístrese y devuélvase.

N° 1762-2017-CIV.-

Carlos Cristobal Farias Pino
Ministro
Fecha: 27/11/2017 11:11:51

CARMEN GLORIA ESCANILLA
PEREZ
Ministro
Fecha: 27/11/2017 11:11:52

CLAUDIA ANDREA LAZEN MANZUR
Ministro
Fecha: 27/11/2017 11:11:52

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 27/11/2017 11:16:17



Antes que, le sistema de primas de
segundo sistema de los de este caso se
en un caso de los. Que cuando,
es mas no es.

13 X 13