Bernardo veintidós de septiembre de dos mil diecisiete de la multa.

To the work

Certifico: Que la sentencia de fo 85 se encuentra ejecutoriada y don OESARROLLOS S.A., no ha cancelado la multa impuesta.

gan Bernardo 22 de septiembre de 2017.-

17/

San Bernardo veintidós de septiembre de dos mil diecisiete
Atendida la certificación que antecede, despáchese orden de arresto
por intermedio de Carabineros de Huechuraba, en contra de
OSCAR MUNIZAGA DELFIN, REPRESENTANTE LEGAL NUEVOS
DESARROLLOS S.A., quien debe cumplir 15 días de reclusión
nocturna, en el evento de no cancelar la multa a la que ha sido
condenado

to the section of the

Certifico que se notificó por C.C. de la resolución que antecede a: O. MUNIZAGA D. REP, LEGAL NUEVOS DESRROLLOS S.A.

San Bernardo 25 de septiembre de 2017

157

SAN BERNARDO, Treinta de Junio de dos mil diecisiete.

### 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 Nº 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de la NUEVOS DESARROLLOS S.A., rol único tributario Nº 76.017.019-4, representada legalmente por don OSCAR MUNIZAGA DELFIN, ambos con domicilio en Avenida Américo Vespucio Nº 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 Nº 19.496, tomó conocimiento de los hechos a través de un reclamo formulado por don CARLOS CACERES CASTRO, quien el día 28 de agosto de 2016, alrededor de las 16.00 horas, concurrió al "MALL PLAZA SUR", ubicado en Avenida Presidente Jorge Alessandri N° 20040, comuna de San Bernardo, en su vehículo ppu. BXHZ-27, con el fin de realizar compras al interior del centro comercial, dejando estacionado su móvil en los estacionamientos habilitados por la denunciada, específicamente en Z5, con la normal confianza de que allí sería resguardado. Sin embargo, luego de realizar compras en el interior del centro comercial, al volver al estacionamiento en que dejó aparcado su vehículo a eso de las 16.25 horas, advirtió que alguien quebrado el vidrio trasero del lado izquierdo de su móvil y, además, había sustraído desde el interior de éste la radio de música original del vehículo, marca Pionerr, la cual se encontraba empotrada de forma fija al tablero. Inmediatamente procedió a dar aviso a los guardias del Mall, los cuales se presentaron en el lugar conjuntamente con su supervisor, llamado Cristián Barahona, quien dijo que la empresa no se hacía responsable por el robo que había sufrido, sino que su única alternativa era seguir el proceso judicial. Antes eso, llamó a Carabineros, quienes concurrieron al lugar de los hechos, como consta en el Parte Denuncia Nº 9290. Frente a la negativa solución del proveedor, concurrió al Servicio Nacional del Consumidor, para efectos de iniciar el proceso de mediación, así, con fecha 11 de octubre de 2016, el Sub Gerente del Mall Plaza Sur, don Matías Larraín Reyes, entrego respuesta al reclamo, en los siguientes POLICO términos " Por medio de la presente informamos a Ud. que hemos tomado conocimiento de su SECRETARIO comunicación a través del caso Nº R2016W1098181 en atención al reclamo presentado por don CARLOS MAURICIO CACERES CASTRO, Mall Plaza, en cada uno de sus centros comerciales aplica las medidas de seguridad ordenadas y revisadas por la autoridad competente,

siendo regularmente fiscalizados en este aspecto. Por ello, ante los hechos como el expresado en su reclamo, Mall Plaza considera que no es responsable por este tipo de acciones, toda vez que el incidente descrito corresponde a actos delictuales de terceros que escapan del campo de las medidas de seguridad empleadas y aprobadas por la autoridad (...)". Indicó que la respuesta dada por la denunciada, resulta del todo insuficiente, ya que no soluciona los requerimientos 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 1º letra d) de la Ley Nº 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, es que su Servicio decidió formular la presente denuncia, debido a la falta del deber de profesionalidad y la seguridad que la ley exige para las empresas en la prestación de sus servicios. Además teniendo en consideración que los hechos expuestos constituyen una clara y grave infracción a la Ley N° 19.496, y toda vez que 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. Señaló, 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 fojas 39, rola la certificación del Sr. Receptor Ad-Hoc, de la notificación de la denuncia de fojas 1 y siguientes, con su proveído de fojas 38 de autos, a don OSCAR MUNIZAGA DELFIN, representante legal de NUEVOS DESARROLLOS S.A.

Que, a fojas 60, rola el acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó 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.

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

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

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

No se rindió prueba testimonial. Se rindió prueba documental. Se formularon peticiones.

SECRETARIO

Que, a fojas 78, rola agregado al proceso, la respuesta de Mall Plaza Sur, a la solicitud del Tribunal, informando que respecto al registro de las cámaras de seguridad del día 28 de agosto de 2016, correspondientes al sector de estacionamientos Z-5, lamenta informar que no tienen imágenes sobre el hecho descrito, ya que este incidente se encontraba fuera del foco o alcance de cámaras del sector.

Que, a fojas 84, se ordenó traer los autos para fallo.

### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

# <u>I.- RESOLUCION DE LAS CUESTIONES PREVIAS.- OBJECION DE DOCUMENTOS.</u>

PRIMERO: Que, en el otrosí de la presentación de fojas 62 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 Nº 9290, por tratarse de un documento que ha sido emitido por terceros ajenos al juicio, que no comparecieron a dar cuenta de su integridad, ni reconocer su emisión. Objetó, también la copia simple del Ticket de Regalo Nº 134.828.173 de fecha 28 de agosto de 2016, las boletas de Venta y Servicio Nº 003662, emanada de Comercializadora Vidrios y Aluminios Lorena Aliaga Muñoz EIRL y la boleta de Ventas y Servicios Nº 690210, emanada de Sound Center, y las 2 fotografías digitales simples, y la copia de la Cotización Nº 700143676, de Indumotora One S.A., por diversas causales.

<u>SEGUNDO</u>: Que, a fojas 80 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 Nº 18.287.

## II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

SEXTO: Que, se ha formulado denuncia en contra del proveedor 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 robada la radio del vehículo ppu. BXHZ-27 de propiedad de don CARLOS CACERES CASTRO, 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 3º 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 1º de la Ley Nº 19.496, no puede ser considerado como consumidor, y su parte no tiene el carácter de proveedor. Agregó, que la denunciante y no ha acreditado que entre don CARLOS CACERES 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, spero ARIO 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 Nº 19.496, elemento que no concurre en la especie. Así también alegó la falta de legitimidad activa y aptitud procesal del denunciante, pues considera al Sr. Parada Santander, como consumidor, no constando que detente dicha calidad respecto de su representada, por lo que el SERNAC no tiene legitimidad activa para interponer la denuncia de autos.

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 Nº R2016M1098181, de fecha 6 de octubre de 2016, con su respectivo traslado, que rola a fojas 22 y siguiente de autos; 2.- Copia simple de respuesta enviada por Mall Plaza Sur, al reclamo interpuesto de fecha 11 de octubre de 2016, que rola a fojas 24 de autos; 3.- Copia simple de Ticket de regalo N° de boleta 134.828.073 de fecha 28 de agosto de 2016, rut de cliente N° 13633302k, que rola a fojas 25 de autos; 4.- Fotocopia simple de la cédula de identidad de don CARLOS CACERES CASTRO, que rola a fojas 26 de autos; 5.- Copia simple de certificado de inscripción del vehículo ppu. BXHZ,27-8, que rola a fojas 27 de autos; 6.- Copia de parte denuncia Nº 9290, ingresado ante la 14ª Comisaría de Carabineros de San Bernardo, con fecha 28 de agosto de 2016, que rola a fojas 28 y siguientes de autos; 7.- Set de 2 fotografías en que aparece el vehículo siniestrado, que rolan a fojas 32 y 33 de autos; 8.- Copia de cotización N° 700143676 de Indumotora One S.A., y Boleta de Venta y servicios N° 003662, emitida por Comercializadora de Vidrios y Aluminios Lorena Aliaga Muñoz E.I.R.L, y copia de boleta de Venta y Servicios N° 690210, emitida por Sound Center, que rolan a fojas 34 y 0E SECRETARIO siguientes del proceso;

**NOVENO:** Que, la parte denunciada, rindió sólo prueba documental consistente en un set de Copias de 4 Sentencias de distintos Tribunales Superiores de Justicia, que rolan a fojas 40 y siguientes de autos.

<u>DECIMO</u>: Que, de las alegaciones, antecedentes y probanzas rendidas en autos, ha quedado establecido que el día 28 de agosto de 2016, alrededor de las 16.00 horas, don CARLOS CACERES CASTRO, ingresó a las dependencia del "MALL PLAZA SUR", ubicadas en Avenida Presidente Jorge Alessandri N° 20040, comuna de San Bernardo,

en su vehículo ppu. BXHZ-27, el cual dejó estacionado al interior de los estacionamientos que ofrece el centro comercial, y tras realizar compras en su interior, según consta en la Copia simple de Ticket de regalo N° de boleta 134.828.073, de fecha 28 de agosto de 2016, que rola a fojas 25 de autos, al volver al estacionamiento, alrededor de las 16.15 horas, su vehículo había sufrido daños y el robo de su radio. Es decir, analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible concluir que el Sr. CACERES CASTRO, concurrió al señalado Mall, en su vehículo, realizó actos de consumo, y al regresar al móvil, había sufrido daños y la sustracción de su aparato de sonido. Además, de ello dio cuenta a Carabineros, quienes tomaron el procedimiento en el lugar.

DECIMO PRIMERO: 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 servido, como parte integrante de la actividad que presta la denunciada. En consecuencia, las disposiciones de la Ley Nº 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 excepciónico perentoria de falta de legitimación pasiva.

DECIMO SEGUNDO: 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 de 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 2º del Código Civil, 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 TERCERO: 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 CUARTO: 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 Nº 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 QUINTO: Que, de esta forma, la denunciada NUEVOS DESARROLLOS S.A., con su actuar ha infringido precisamente los artículos 3 letra d) y 23 inciso 1º de la Ley Nº 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 acredito 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 carga contar a lo menos con la medidas de outor seguridad necesarias para resguardar el móvil del actor, cuestión que no probó tener.

**DECIMO SEXTO:** 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.

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

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, en el otrosí de la presentación de fojas 62 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 artículo 3 letra d) y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de TREINTA (30) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

III.- Que, se condena en costas a la parte de NUEVOS DESARROLLOS S.A., por haber resultado vencida.-

ROUNIOU

SECRETARIO

Rol N° 1748 - 3 - 2016.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.