

C.A. de Concepción
irm

Concepción, dos de octubre de dos mil dieciocho.

VISTO:

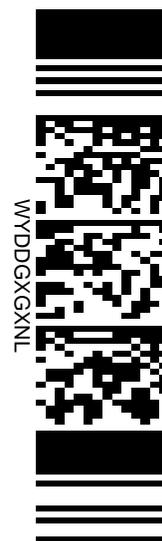
Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos 5° al 8°, 10° y 11°, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

1.- Que, en estos autos se ha alzado la denunciante Servicio Nacional del Consumidor en contra de la sentencia definitiva de primera instancia, solicitando se enmiende conforme a derecho dicha resolución, y en su lugar se declare que el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra legitimado para denunciar, siendo competente para conocer de la denuncia en base a las normas de procedimiento de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones generales, el Juzgado de Policía Local.

2.- Que la sentencia en alzada rechazó la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) por estimar que carece de legitimación activa, por cuanto el robo de un vehículo ubicado en los estacionamientos de un mall no puede ser calificado como un hecho que haya afectado el interés individual del consumidor, porque lo comprometido es el interés individual del consumidor reclamante que ha visto afectado su derecho de propiedad y él es quien cuenta con las herramientas legales para accionar en contra del proveedor con el objeto de perseguir las responsabilidades infraccionales y civiles que deriven del hecho en cuestión.

3.- Que conforme a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, estableciéndose que le corresponderá especialmente, entre otras funciones, la indicada en la letra g), consistente en "Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los



derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”.

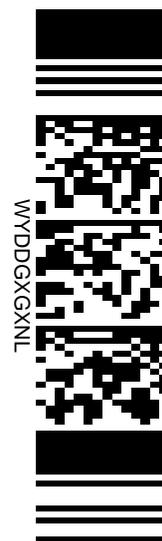
Que del análisis armónico de los artículos 58 y 50 de la Ley N° 19.496 fluye que la función esencial del SERNAC es velar por la protección de los intereses generales de los consumidores contando con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo, organismo señalado que goza de las potestades públicas tanto para hacerse de un procedimiento ya iniciado, como para interponer una acción de manera independiente.

4.- Que según se ha resuelto por esta misma Corte en causa Rol 81-2018, por “causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores” deben entenderse aquellas referidas a hechos que, o bien afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, o bien que, aun cuando afecten en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios; por lo que los intereses generales de los consumidores pueden afectar en un juicio en concreto a una sola persona consumidora o a un grupo de personas o consumidores; y por ello el SERNAC puede iniciar acciones tanto de causas individuales o colectivas, pues el interés general protege a toda la sociedad.

5.- Así las cosas, el Servicio Nacional del Consumidor tiene legitimación activa en la presente causa para denunciar y perseguir la responsabilidad infraccional de las empresas denunciadas, correspondiendo entonces entrar a determinar si con la prueba rendida en autos se logró o no determinar dicha responsabilidad.

6.- Que en la decisión del asunto, se deben valorar conforme a las reglas de la sana crítica, de modo especial, los siguientes elementos probatorios aportados al juicio:

a) Copia de la denuncia efectuada por Juan Francisco Valenzuela Campos al encargado de seguridad Sr. Rivas, de fecha 5 de febrero de 2016, contenida en un formulario con el logo de la empresa Mall Plaza, por el cual aquél da cuenta que ese día ingresó con su vehículo patente única DC HR 35,



que a las 16,10 horas cuando vuelve se percata de haber sido víctima de un robo con fractura desde el interior, que le fueron sustraídas distintas especies, entre otras, 2 iPhone (nuevos), 1 Ipad, 2 lentes de sol, 1 lente óptico, bolsos con ropa de niños, un terno, ropa de adulto y remedios

b) Copia de un ticket emitido por Mall Plaza Bio Bio, de fecha 05-02-17.

c) Copia de parte denuncia, de la Fiscalía Local, por delito de robo en bienes nacionales de uso público, de fecha 5 de febrero de 2017, del cual consta una relación de hechos que da cuenta que siendo las 17:30 horas se presentó en la sala de guardia, ante el cabo primero Jonathan Machuca Muñoz, don Juan Francisco Valenzuela Campos, exponiendo que ese día, alrededor de las 14:00 horas concurrió al Mall Costanera Plaza Bío Bío, ubicado en la Avenida Costanera 301 de Concepción, dejando estacionada su camioneta marca Honda, color gris, patente DCHR 35, año 2012, y que al regresar a retirar su camioneta se pudo percatar que mantenía el vidrio de la puerta trasera derecha quebrado con algún elemento contundente y desde el interior individuos habían sustraído 2 iPhone 5 C, color negro, sin uso, 1 lente óptico, 2 lentes de sol, y 2 bolsos deportivos con diferentes prendas de vestir.

d) Set de 4 fotografías de un vehículo motorizado, en que se aprecia quebrado el vidrio de una puerta trasera derecha.

e) Copia de correo electrónico dirigido por Juan Valenzuela a Mall Plaza, fechado el 6 de febrero de 2017, dando cuenta de los hechos que le afectaron en el estacionamiento el día anterior, del cual acusa recibo Nataly Delgado Araneda, que se identifica como Ejecutivo de Clientes y Colaboradores Subgerencia Mall Plaza Bio Bio.

f) Formulario único de atención de público del servicio Nacional del Consumidor, que da cuenta de un reclamo presentado el 7 de febrero de 2017 por Juan Valenzuela Campos en contra Plaza Mirador Bio Bío, en que se contiene una narración de los hechos materia de esta causa, efectuada por Juan Francisco Valenzuela Campos, en términos similares a los contenidos en la denuncia ante carabineros y el Ministerio Público, ya reseñados.



g) Copia de Carta remitida por el abogado de SERNAC al representante legal de la empresa Plaza S.A, de fecha 9 de febrero de 2017, por medio de la cual pone en conocimiento de esta última el reclamo presentado por Juan Valenzuela Campos; y carta de Mall Plaza Bío, que da respuesta a la anterior, de fecha 13 de febrero de 2017.

7.- Que con los antecedentes probatorios referidos en el numeral precedente, valorados conforme a las normas de la sana crítica, es posible dar por establecido los siguientes hechos:

Que el día 5 de febrero de 2017, aproximadamente a las 14:00 horas, Juan Francisco Valenzuela Campos concurre a comprar al Mall Costanera Plaza Bío Bío, ubicado en la Avenida Costanera N° 3012 de esta ciudad, dejando su camioneta marca Honda, placa patente DCHR-35, en el estacionamiento de dicho centro comercial, y al regresar a retirar su móvil, alrededor de las 17:00 horas, se pudo percatar que mantenía quebrado el vidrio de la puerta trasera derecha, y que desde el interior le habían sustraído 2 iPhone 5C, sin uso, 1 lente óptico, 2 lentes de sol, 2 bolsos deportivos con diversa prendas de vestir; habiendo denunciado tales hechos ante el supervisor del centro comercial y ante la autoridad policial el mismo día de su ocurrencia.

8.- En efecto, del tenor de los hechos denunciados ante el supervisor del centro comercial, ante la autoridad policial, la fiscalía local y el servicio Nacional del Consumidor, aparece que Juan Francisco Valenzuela Campos ha dado cuenta desde un comienzo y en forma inalterable una misma versión acerca de los hechos que le afectaron, en cuanto al día, hora y lugar de ocurrencia de los mismos y a las circunstancias en que tuvieron lugar, particularmente, mientras mantenía su vehículo en el estacionamiento del citado establecimiento comercial, del hecho que le fue fracturado el vidrio de una de las ventanas del móvil y de las especies sustraídas, versión que ha encontrado corroboración en los antecedentes ya referidos; por cuanto se adjuntó tanto por el SERNAC como por el propio afectado señalado, una copia del ticket del establecimiento, que rola a fs. 12 y en que se consigna como fecha de emisión del mismo,



precisamente el día 5 de febrero de 2017 a las 14:00 horas, dando cuenta que se trata de un sistema sin cobro, que dan crédito al denunciante, en orden a que concurrió al estacionamiento el día y hora que indica; como también el mérito de 4 fotografías en las que se aprecia quebrado el vidrio de la puerta trasera derecha de un vehículo motorizado y restos de vidrio en el piso, junto al vehículo afectado, que rolan a fs. 24 a 27, como se afirma en la denuncia.

De esta manera la existencia de hechos denunciados por parte de Valenzuela Campos se encuentran revestidos de credibilidad, seriedad y veracidad, dado que los antecedentes expuestos dan cuenta que inmediatamente de ocurrido los hechos se acercó a los encargados del centro comercial, obteniendo el formulario respectivo en el cual estampó su reclamo por los hechos que le afectaron, y todavía más, inmediatamente después concurrió a la unidad policial respectiva donde presentó la denuncia por robo ante el oficial de guardia, cabo primero Jonathan Machuca Muñoz, según consta del parte denuncia de la Fiscalía, originándose al respecto la causa RUC 1700125283-6, por el delito de robo en bien nacional de uso público o sitio no destinado a la habitación.

Por lo demás, la existencia de los hechos referidos, en estricto rigor no ha sido desconocida por las empresas denunciadas, más allá que sostengan que la ocurrencia de los mismos no sea de su responsabilidad, como se desprende de la carta de 13 de febrero de 2017, por la cual se da respuesta a la comunicación que le remitiera el SERNAC sobre los hechos que motivan esta causa, misiva en la cual el subgerente de Mall Plaza Bío Bío indica "...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.", lo que se condice con la contestación a la denuncia infraccional, en la cual el abogado de las denunciadas manifiesta que "El actuar de mis representadas ha sido diligente, y no puede atribuírseles negligencia –y en general responsabilidad- por el solo hecho de ocurrir un hecho delictual en los estacionamientos del Mall"; denunciadas que tampoco han objeto ninguno de los documentos que fueron adjuntados por los denunciantes.



9.- Que, establecida la existencia de la sustracción de especies del denunciante desde el interior de su vehículo que se encontraba aparcado en el estacionamiento de las empresas denunciadas, corresponde determinar si a estas últimas les ha correspondido alguna responsabilidad infraccional en el marco de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que le fue imputada por el Servicio Nacional del Consumidor, denuncia respecto de la cual también se hizo parte el propio afectado Juan Francisco Valenzuela Campos, según consta de lo principal de la presentación de fs. 54 y su proveído de fs. 56 vta. de estos antecedentes.

10.- Que desde ya debe señalarse que el afectado Valenzuela Campos, si bien no acompañó ningún documento que dé cuenta que el día de los hechos hubiere adquirido algún producto en el centro comercial Mall Costanera Plaza Bio Bío, habida consideración de los antecedentes expuestos precedentemente, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, permiten concluir que tiene la calidad de **consumidor** respecto del señalado centro comercial, y por lo mismo este último, y consiguientemente las empresas denunciadas, tenían el carácter de **proveedor de servicios** el día de los hechos, al momento en que se produjo la sustracción de las especies desde el vehículo del denunciante aparcado en el estacionamiento del Mall Plaza Mirador Bío Bío, ubicado en la Avenida Costanera 301 de Concepción, calidad de consumidor que no se ve afectada por el hecho que tampoco se hubiere acreditado haber pagado suma alguna por el estacionamiento, y que por lo mismo por el hecho que sea gratuito.

En efecto, al respecto se ha dado cuenta de una categoría de consumidores conocida como “potencial consumidor”; esto es, “...aquel sujeto que aún no compra, en los términos de la celebración de un acto jurídico oneroso, pero que de su comportamiento sólo se puede inferir que lo iba a hacer. De este modo, el hecho de estacionarse en un supermercado o en un mall, o en un lugar habilitado al efecto, indefectiblemente llevará a la conclusión de que se dirigía a comprar bienes o servicios de consumo masivo...” (Francisca Barrientos Camus, Profesora de Derecho Civil de la Universidad Diego Portales



en su Artículo “Derecho del Consumo”, publicado en la Revista Chilena de Derecho Privado N° 22, páginas 327 a 334, julio 2014).

Lo anterior, por cuanto se también la doctrina y la jurisprudencia ha ido estableciendo desde hace un buen tiempo a la fecha que el estacionamiento forma parte del servicio de consumo masivo, y es más se ha escrito que “Los estacionamientos gratuitos no lo son realmente, y constituyen parte del servicio que entrega la empresa. El principal objetivo de un estacionamiento gratuito es atraer clientes y con ello que estos adquieran finalmente los bienes y servicios que se ofrecen. Se puede o no realizar la compra, pero la oferta y el acto de consumo ya se iniciaron y con ello los deberes contractuales correspondientes” (Marcelo Barrientos Zamorano, “Jurisprudencia por daños en estacionamiento de vehículos regido por la ‘Ley del consumidor’”. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, N° 34, página 69, citado por Francisca Barrientos Camus en el artículo precedentemente referido).

Y por lo anterior, se ha fallado que “De esta manera, en el caso de autos el depositante del vehículo en los estacionamientos de la demandada si bien no pagó por el uso del estacionamiento, para Supermercados Líder contar con lugares para el aparcamiento de automóviles forma parte de los servicios ofrecidos y constituye una forma de captar clientes a fin de facilitar las compras para los consumidores, por lo cual experimenta una ganancia asociada a su rol de distribuidor de bienes y servicios, lo que no lo exonera de dar cumplimiento a todas las obligaciones que le impone el contrato de depósito. Así, entendiendo que la obligación que asume el depositario supone no solo la voluntad de vincularse jurídicamente, sino además comprende un contenido patrimonial, el cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, es decir, de la demandada, supone que restituya íntegramente la cosa dada en custodia, por lo cual ante el incumplimiento de dicha obligación el acreedor puede demandar la indemnización de perjuicios para la reparación de su daño...”; y que “Adicionalmente, la demandada no obstante proporcionar un servicio gratuito de estacionamientos, ello no la excusa de su obligación de resguardo de la cosa que se caracteriza en el caso de autos con la adopción de medidas de cuidado y



de seguridad en aras de la debida restitución de la especie, por lo cual en caso de no poder cumplir con dicha obligación, se encuentra obligada a indemnizar los perjuicios causados” (Excma. Corte Suprema, Sentencia de 13 de junio de 2017, Rol 55.185-2016).

11.- Que también debe señalarse que las denunciadas “Mall Plaza S.A” y “Nuevos Desarrollos S.A.”, no han negado su vinculación jurídica con el Mall Plaza Mirador del Bío Bío, al punto que la última de las nombradas ha indicado expresamente ser una sociedad inmobiliaria, dueña del señalado Mall, cuyo giro es la explotación de centros comerciales; en tanto que la primera de las denunciadas admite ser una sociedad cuyo propósito es congregar bajo un mismo holding a todas las sociedades propietarias de los centros comerciales que operan bajo la marca Mall Plaza, y que su giro es la explotación y arriendo de bienes inmuebles; y en definitiva sus alegaciones están dirigidas a sostener que el actuar de ellas ha sido diligente, que el grupo Mall Plaza en reacción al aumento de los hechos delictuales como los narrados en autos y que son de público conocimiento, ha procurado en sus centros comerciales un sistema adicional de vigilancia, que ayude a la labor de Carabineros, por lo que Mall Plaza Mirador del Bío Bío cuenta con medidas de seguridad razonables y que los hechos narrados en autos pueden producirse, debido a que no les es posible preverlos, siendo imposible y no exigible, el impedir la delincuencia, por lo que la ocurrencia de un acto delictual como el de autos, a su respecto, constituye un caso fortuito, no pudiendo exigírsele contar con un guardia para cada estacionamiento que se encuentre en sus dependencias.

12.- Que desde ya ha de señalarse que conforme a lo dispuesto en el artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496, “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”; que el artículo 12 de la misma ley prescribe que “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”; en tanto que el



inciso primero del artículo 23 del mismo texto legal citado establece 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, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Luego, de las normas precedentemente citadas, es posible concluir que para la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, uno de los derechos básicos del consumidor es la seguridad en el consumo de bienes y servicios, estando el proveedor de bienes o servicios obligado a respetar lo ofrecido o convenido con el consumidor, en cuanto a la entrega del bien o la prestación del servicio, al punto que si dicho proveedor 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 seguridad del respectivo bien o servicio, incurre en infracción de la señalada ley, y como tal se le aplicarán las sanciones que correspondan.

13.- Que habiéndose establecido que a Juan Francisco Valenzuela Campos le sustrajeron especies de su propiedad desde el interior de su vehículo motorizado que dejó aparcado en el estacionamiento del centro comercial tantas veces referido, en el intertanto que se dirigió a efectuar compras al interior del mismo, queda patente que las denunciadas no han cumplido con su deber contractual de brindar seguridad y calidad en el servicio de estacionamiento convenido, y por lo mismo incurrieron en fallas o deficiencias al respecto, dado que prestaron un servicio deficiente al aludido cliente en cuanto al deber de resguardo que les correspondía respecto del móvil estacionado en sus dependencias; siendo totalmente insuficiente las alegaciones de la defensa en orden a que las denunciadas han sido diligentes y que han procurado en sus centros comerciales un sistema adicional de vigilancia, que ayude a la labor de Carabineros y que cuentan con medidas de seguridad razonables, por lo que a su respecto los hechos denunciados son un caso fortuito; habida consideración que sobre tales alegaciones no rindió prueba alguna que diere cuenta ni

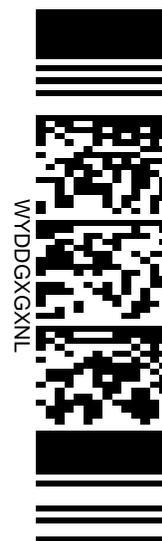


siquiera, por ejemplo, de la existencia de cámaras de vigilancias en el sector en que se encontraba estacionado el vehículo, ubicación de las mismas, del sistema de guardias implementado ni número de personas que desempeñan tales funciones, si existen o no garitas apostadas para el control y vigilancia, ni mucho menos cuáles serían esas medidas de seguridad adicionales de que da cuenta en su contestación.

Todo lo anterior, porque las denunciadas estaban obligadas a mantener condiciones de seguridad en los estacionamientos puestos a disposición de los clientes que concurren al centro comercial, para lo cual deben extremar las medidas en tal sentido, implementando todos los medios técnicos y humanos, a fin de dar cumplimiento a sus obligaciones de seguridad y calidad en el servicio prestado, y que por lo mismo les correspondía acreditar su diligencia al respecto, no obstante lo cual, ninguna prueba rindieron, según lo ya dicho,

14.- Por lo anteriormente expuesto, no cabe más que concluir que las denunciadas, prestaron en forma deficiente el servicio de estacionamiento al denunciante Valenzuela Campos, no cumpliendo con su deber de resguardo que les correspondía, infringiendo así las normas legales ya citadas de la Ley N° 19.496, y consiguientemente habrá que acoger la denuncia formulada en estos autos por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de las denunciadas Plaza S.A y Nuevos Desarrollos S.A., respecto de la cual también se hizo parte el propio afectado Valenzuela Campos, imponiéndoseles la sanción que en derecho corresponde.

15.- Que en torno a la sanción a aplicar, habrá que estarse a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N°19.496, que prescribe que “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente”, para cuya regulación de su monto se tiene en consideración la naturaleza de los hechos que afectaron a Valenzuela Campos, y las consecuencias de los mismos, que implicaron la sustracción de diversas especies que fueron referidas al momento de la denuncia efectuada ante la unidad policial.



16.- Finalmente, debe dejarse establecido que no se dedujo recurso de apelación en contra de aquella parte de la sentencia definitiva que rechaza la demanda civil interpuesta por Juan Francisco Valenzuela Campos, de manera que esta Corte carece de competencia para emitir cualquier pronunciamiento al respecto.

Que por estas consideraciones, normas citadas y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, artículo 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara:

Que **SE REVOCA** la sentencia de cinco de marzo de dos mil dieciocho, escrita desde fs. 76 a 78 A vta., y en su lugar se declara que se hace lugar a la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, respecto de la cual se hizo parte el denunciante Juan Francisco Valenzuela Campos, condenándose a las denunciadas Mall Plaza S.A y Nuevos Desarrollos S.A. por las infracciones cometidas a los artículos 3 letra d), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, a pagar cada una de ellas una multa ascendente a 10 Unidades Tributarias Mensuales; y se confirma en lo demás la sentencia apelada.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro Suplente Señor Selín Omar Figueroa Araneda.

Rol N° **159-2018**-Policía Local.

Rol N°10.677-2017. Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción.



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministra Rosa Patricia Mackay F., Ministro Suplente Selin Omar Figueroa A. y Abogado Integrante Gonzalo Alonso Cortez M. Concepcion, dos de octubre de dos mil dieciocho.

En Concepcion, a dos de octubre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.