

C.A. de Concepción  
irm

Concepción, diez de mayo de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, de fecha veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 49 a 51 vuelta, con excepción de los considerandos 5° al 11° que se eliminan.

**Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que el Servicio Nacional del Consumidor, como denunciante, ha interpuesto recurso de apelación en contra de la referida sentencia, solicitando que esta Corte, conociendo del recurso enmiende conforme a derecho la resolución recurrida, declarando el rechazo de la excepción de falta de legitimación activa de ese servicio para denunciar los hechos de la causa, con costas del recurso.

**SEGUNDO:** Que, en primer término es necesario dejar establecido que la sentencia en alzada ha dejado asentado que las denunciadas son legitimadas pasivas, tal como se indica en su motivo tercero, declaración que no ha sido apelada.

**TERCERO:** Que las denunciadas, Nuevos Desarrollos S.A. y Plaza S.A., dedujeron también como excepción la falta de legitimación activa del denunciante, don Rodrigo Alarcón Ojeda, el que no detentaría la calidad de consumidor de acuerdo a la Ley 19.496.

**CUARTO:** Que el hecho motivo de la denuncia ocurrió el 21 de febrero de 2017, a este respecto se acompañó a fojas 8, copia de un ticket 434809 que se lee “Mall Plaza BIOBIO, 21-02-17, 12:33, Sistema sin Cobro, conserve su ticket”, con lo que se acredita que el denunciante hizo ingreso a los estacionamientos de la denunciada, servicio que ésta oferta a los clientes que concurren hasta las instalaciones del recinto ubicado en Los Carrera Poniente N° 301, Concepción.

A fojas 10 se ha acompañado copia de un bono de atención de Salud N° 343077889, del Fondo Nacional de Salud, correspondiente a Rodrigo Alarcón Ojeda, de fecha 21 de febrero de 2017, emitido para pagar una



prestación médica a INTEGRAMEDICA S.A., siendo emitido a las 12:50 horas.

A fojas 11 y 12 rolan copias de licencia médica a nombre del denunciante Rodrigo Alarcón Ojeda, con fecha 21 de febrero de 2017, a las 13:38 horas, siendo extendida por el facultativo Rodrigo Rivera, con domicilio en Los Carrera Poniente 301, Concepción.

Con estos documentos, apreciados de acuerdo a la sana crítica, sin contradecir los principios de la lógica ni las máximas de la experiencia, se tiene por acreditado que el denunciante Rodrigo Alarcón Ojeda sí tiene la calidad de consumidor, pues concurrió hasta el centro comercial Mall Plaza Biobío, donde se encuentra el centro asistencial Integramédica a una consulta médica, utilizando, además, el servicio de estacionamiento ofrecido por las denunciada.

**QUINTO:** Que por otro lado, con los documentos que corren de fojas 13 a 16, se acredita que Rodrigo Alarcón Ojeda adquirió un vehículo marca Subaru, modelo Impreza, patente PB-1262, operación que consta del respectivo contrato de compraventa de vehículo ante notario público y el respectivo pago del impuesto (fojas 15 y 16).

A fojas 9 corre una solicitud ante el Ministerio Público en una causa por robo de vehículo motorizado, donde Alarcón Ojeda solicita la devolución de un vehículo que se encuentra en la Cuarta Comisaría de Carabineros, solicitud efectuada el 23 de marzo de 2017, en dicho documento aparece como fecha de denuncia el 21 de febrero de ese mismo año.

De fojas 20 a 32 corren diversas fotografías de un vehículo patente PB-1262, en buen estado (fojas 20 a 23) y en mal estado (fojas 24 a 32).

Que con estos documentos y fotografías, apreciados conforme a la sana crítica, se acredita que Rodrigo Alarcón Ojeda, es dueño del vehículo antes indicado.

**SEXTO:** Que se debe, además señalar, en cuanto a la excepción de falta de legitimación activa del afectado Alarcón Ojeda, por no estar presente frente a un consumidor, que de acuerdo a lo señalado en el artículo 1 N° 1 de la Ley 19.496, se entenderá por consumidores o usuarios: *“Las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”*. Que, además esta ley ha utilizado el vocablo consumidor sin la



exigencia de celebración contractual alguna, como por ejemplo los artículos 15, 18 y 30, entre otros, de la mencionada ley. Así, la ley no se limita a considerar consumidor, sólo a las personas que hayan adquirido bienes o servicios sino también cuando el cliente se estaciona y no realiza ninguna compra, pero el proveedor ya puso a su disposición los estacionamientos, siendo parte de un servicio que presta a sus potenciales clientes o usuarios, poniendo a disposición dicho lugar, como un todo, junto a los servicios, tiendas comerciales y centros médicos, que ofrece el Mall Biobío. En estas condiciones el denunciante es legitimado activo.

**SÉPTIMO:** Que también es dable dejar asentado que el Servicio Nacional del Consumidor es legitimado activo para accionar en la presente causa, puesto que lo hace por mandato legal contemplado en el artículo 58 letra g) incisos 1º y 2º de la Ley 19.496, que disponen *“Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y complementarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”*

*La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.*

Que de lo anterior fluye de manera inequívoca que es una función esencial del Servicio Nacional del Consumidor, el velar por la protección de los intereses generales de los consumidores, y en tal sentido, resulta concordante con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador puso a su amparo, dada la función que se le ha entregado, considerando además la especial naturaleza protectora que la ley le confiere, y en tal sentido, su denuncia, se entiende no como la emanación del derecho de un particular, sino como una manifestación del ejercicio de un “deber” tendiente a proteger los intereses y derechos de los consumidores y la infracción a la normativa especial.



Que lo anterior debe ser la correcta interpretación, en cuanto a que el Servicio Nacional del Consumidor puede denunciar las infracciones a la Ley 19.496. En este sentido ha señalado Fernández Fredes que “la Ley (...) ha investido al mencionado organismo, además de la facultad que ya tenía para denunciar ante los Juzgados de Policía Local las infracciones por incumplimiento de esta normativa, la de hacerse parte –y, por consiguiente, desempeñar un papel activo- en las causas puramente civiles en que se ventilen cuestiones atinentes al interés general de los consumidores”<sup>1</sup>.

**OCTAVO:** Que se debe entender por interés general, toda vez que el legislador no lo ha definido, pero que la jurisprudencia lo ha entendido como aquel “que protege a la sociedad toda” y que, por tanto, tutela bienes jurídicos de orden público.<sup>2</sup>

Por otro lado, para el profesor Poblete se trataría de aquellos intereses “*que conciernen a una colectividad de manera que aunque responden a la satisfacción de la necesidad que los explica, repercuten también en beneficio de las personas que integran la colectividad*”<sup>3</sup>.

Pues bien, la circunstancia que el consumidor Alarcón Ojeda haya utilizado el estacionamiento del proveedor denunciado para concurrir a una cita médica a un centro médico que se encuentra al interior del mall, y se le haya sustraído su vehículo desde dicho lugar, si bien afecta a un particular, repercute en el interés general de todos los consumidores que concurren al Mall Biobío, por cuanto el proveedor debe cumplir con las medidas de seguridad necesarias para el resguardo de los vehículos entregados bajo su custodia, respondiendo eficazmente al servicio ofrecido a los usuarios.

**NOVENO:** Que con la prueba rendida en la causa y que se menciona en los motivos cuarto y quinto de esta sentencia, ponderada conforme a la sana crítica, se tiene por acreditado el siguiente hecho:

Que el 21 de junio de 2017, alrededor de las 12:33 horas, Rodrigo Alarcón Ojeda ingresó en su vehículo a los estacionamientos del Mall Plaza Biobío, lugar en que lo dejó, para asistir a una cita médica al centro médico Integramédica, el cual se encuentra en las dependencias del referido mall, y

<sup>1</sup> Citado en La Protección de los Derechos de los Consumidores, Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, Universidad Diego Portales, editorial Thomson Reuters, 1ª edición, 2013, página 1149.

<sup>2</sup> En obra citada, página 1150.

<sup>3</sup> Citado en obra La Protección..., página 1151.



al retornar a su vehículo, se percató que desconocidos lo estaban sustrayendo, sin recibir respuesta oportuna del Mall Plaza Biobío.

**DÉCIMO:** Que el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496 dispone: *“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 pueden afectarles”*.

Entre tanto, el artículo 12 de la ley antes mencionada, consagra: *“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”*.

Se desprende de las normas antes citadas, que las denunciadas al ofrecer el servicio de estacionamientos a los consumidores que concurren al Mall Plaza Biobío, se obligan a resguardarlos durante el tiempo que estén bajo su custodia, evitando que se les cause daños, robos o hurtos de piezas o del mismo vehículo, para lo cual deberán desplegar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar dichos eventos.

Que las denunciadas no rindieron prueba alguna para acreditar los asertos enunciados al contestar la denuncia, esto es, que poseían las medidas necesarias para evitar un hecho como el denunciado, como cámaras, guardias de seguridad, entre otras, correspondiéndole el peso de la prueba.

Que por lo demás, así lo ha resuelto la Excma. Corte Suprema: *“Que es relevante tener presente que esta Corte ya ha sostenido (SCS 3.239-2010, entre otras) que la satisfacción de la obligación de seguridad que impone el artículo 23 de la Ley 19.496 no sólo supone la existencia de guardias en el recinto a custodiar o de cámaras de vigilancia, como lo indican los jueces de fondo al sostener la suficiencia de tales medidas, sino también la de un protocolo o procedimiento apropiado para ello, lo que no ha sido demostrado por quien tenía la carga de hacerlo, omisión que impide considerar satisfecho el estándar que impone la norma citada y da cuenta de la existencia de negligencia por parte del proveedor cuestionado”*<sup>4</sup>.

**UNDÉCIMO:** Que ofreciendo el Mall Plaza Biobío, de la que son dueñas las denunciadas, el servicio gratuito de estacionamientos y desde el

<sup>4</sup> Fallo Excma. Corte Suprema, rol 26.864-2014 (queja) de 15 de abril de 2015, considerando 5°.



punto de vista de la normativa sobre Protección de los Derechos del Consumidor, dicha declaración de voluntad pasa a formar parte de los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofrece el señalado servicio, por lo que su ejecución debe estar exenta de una mala calidad y de la posibilidad de causar menoscabo al consumidor, máxime que no se han acreditado medidas de seguridad en dicho estacionamiento.

Que, a mayor abundamiento, el artículo 15 A numeral 5 de la Ley 19.496, dispone que: *“Los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamientos de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado, se regirán por las siguientes reglas: 5. Sin con ocasión del servicio y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley. Cualquier declaración del proveedor en orden a eximir o a limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente”*.

**DUODÉCIMO:** Que se ha demostrado, entonces, que las denunciadas han infringido su obligación de seguridad al ofrecer el servicio de estacionamiento, causando un menoscabo al consumidor, pues ante las negligentes medidas de seguridad existentes en el estacionamiento, se produjo la sustracción del vehículo del consumidor Rodrigo Alarcón Ojeda, debiendo responder por esta infracción al artículo 3 letra d) de la Ley 19.496.

Que el artículo 23 inciso 1º de la mencionada ley, dispone: *“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, cause un menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*.

A su turno, el artículo 24 inciso 1º de la misma ley, expresa la sanción que debe imponerse en el presente caso, al señalar: *“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta*



*50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere señalada una sanción diferente”.*

**DECIMOTERCERO:** Que yerra el Servicio Nacional del Consumidor al sostener que las denunciadas han infringido además el artículo 12 de la Ley 19.496, por cuanto la obligación que le imponía el contrato era el deber de dar seguridad a los vehículos que tenía a su cuidado, castigar por este artículo sería infringir el principio non bis in ídem.

Tampoco se ha infringido el artículo 15 A N° 5, por cuanto esta norma sólo consagra la responsabilidad civil del proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional.

Menos aún se infringe el artículo 23, por cuanto éste precisamente tipifica lo que se entiende por infracción. En la especie, únicamente se ha infringido el deber de seguridad, derecho consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, y sancionado en el artículo 23 inciso 1° de la referida ley.

Que habiendo denunciado el Servicio Nacional del Consumidor las infracciones a los artículos 12, 15 A N° 5, y 23, lo que no corresponde, deberá dictarse sentencia absolutoria por estos cargos.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y de conformidad, además con lo dispuesto en los artículos 14, 35 y 36 de la Ley N°18.287, **SE REVOCA**, sin costas del recurso, la sentencia definitiva apelada de veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 49 a 51 vuelta, en la parte que acoge la falta de legitimación activa alegada por la parte denunciada, y en consecuencia se rechaza la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 33 y siguientes, sin costas, y, en su lugar, **se declara:**

1°. Que **se rechaza** la excepción de falta de legitimación activa deducida por las denunciantes.

2°. Que **SE ABSUELVE** a las denunciadas Mall Plaza S.A. y Nuevos Desarrollos S.A., representadas por su gerente general Óscar Munizaga Delfín, de la denuncia interpuesta en su contra por el Servicio Nacional del Consumidor, por infringir, en calidad de autoras, los artículos 12, 15 A N° 5 y 23 de la Ley N° 19.496.

3°. Que **SE HACE LUGAR**, a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 33 y se **CONDENA** a las denunciadas Mall Plaza S.A. y Nuevos Desarrollos S.A., representadas por su gerente general Óscar



Munizaga Delfín, como **AUTORAS** de la infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, al pago de una multa ascendente a **CINCO (5) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, o el equivalente en moneda nacional al día de su pago efectivo.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días desde que quede ejecutoriada la sentencia, sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, esto es veinticinco noches, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

4°. Cada parte pagará sus costas.

5°. Se confirma, en lo demás, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro interino señor Reynaldo Eduardo Oliva Lagos.

No firma el ministro Sr. Carlos Aldana Fuentes, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo, por encontrarse con permiso

Rol N° **31-2018**. Policía Local.-

Rol n°**9270-2017**- Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción.

XTGXFENBXX





Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministro Jaime Solís P. y Ministro Suplente Reynaldo Eduardo Oliva L. Concepción, diez de mayo de dos mil dieciocho.

En Concepción, a diez de mayo 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 13 de agosto de 2017, 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>.