

Santiago, uno de septiembre de dos mil veintiséis.

VISTOS Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

PRIMERO: Que estos antecedentes ingresados a la Corte con el N° 2710-2023, se han elevado en apelación deducida por la querellante infraccional y demandante civil, [REDACTED], [REDACTED], respecto de la sentencia de trece de junio de dos mil veintitrés, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, escrita a fojas 194 y siguientes de los autos Rol N° 16.362-22, que desestimó la querella interpuesta por infracción a la ley 19.496 sobre protección a los derechos del consumidor y la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas a fojas 6 y siguientes por la recién nombrada a través de su mandataria judicial, [REDACTED], contra el [REDACTED] nombre de fantasía [REDACTED].

SEGUNDO: Que la apelante sustenta su recurso en que el fallo impugnado habría vulnerado el principio de coherencia, dejando en letra muerta el [REDACTED] y los efectos de la cosa juzgada, toda vez que al momento de dictar sentencia, el Tribunal ya había rechazado la excepción de falta de legitimación pasiva del [REDACTED], por lo que al decidir el juzgador de la manera que lo ha hecho, se conculcan los artículos 160, 174 y 175 del Código de Procedimiento Civil que en lo pertinente transcribe.

Luego se explaya sobre la cosa juzgada, tras lo cual asevera que *“al rechazarse la excepción de falta de legitimación pasiva en los autos, no podía volver a discutirse ni mucho menos fallarse que [REDACTED], son o eran los supuestos explotadores de los [REDACTED] de la [REDACTED], efectos éstos que no fueron observados por el sentenciador.”*

También esgrime, que consta de la resolución que rechazó la excepción dilatoria de falta de legitimación pasiva, que el sentenciador tuvo a la vista que en la publicidad de la querellada y demandada civil y en su link (que al efecto indica), se puede leer: *“Información sobre el ingreso a la [REDACTED] y sus [REDACTED]”* y *“para el ingreso a los [REDACTED] de nuestra [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], agradecemos que mantenga una velocidad*



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCQSCWSPKTN

prudente, de 20 km por hora máximo.” Añade que “si es la propia querellada la que en su página web, donde promociona la [REDACTED] y también promociona e ilumina al consumidor con algunas reglas mínimas, no puede ahora sostener que no tiene nada que ver o ninguna relación con dicho estacionamiento. Tras lo cual cita doctrina.

En otro orden de ideas, expone que [REDACTED] o [REDACTED] [REDACTED], además de ser proveedor de un servicio, es intermediaria en la relación de consumo, dándose en la especie los presupuestos legales contemplados en el artículo 43 de la Ley 19.496 que transcribe.

Indica que la prestación a la que se obliga la denunciada necesariamente supone un deber de diligencia que la obliga a desplegar todos sus esfuerzos tendientes a superar cualquier obstáculo, incluso aquello no previsto, a fin de dar fiel cumplimiento a los términos de la prestación del servicio, lo que no ocurrió en este caso por las razones que señala.

Por lo expuesto y demás argumentos que vierte en su recurso solicita se revoque la referida sentencia y dicte la pertinente de reemplazo que acoja en todas sus partes tanto la querella infraccional interpuesta como la demanda civil deducida.

TERCERO: Que a su turno, la demandada solicitó en estrado se confirme el aludido fallo en todas sus partes, por encontrarse éste ajustado a derecho. Aduce en cuanto a la alegación de cosa juzgada, que ella dice relación con sentencias distintas en procesos diversos, lo que no ocurre en este caso; asevera que la demandada tampoco es intermediaria, toda vez que al ingreso a los [REDACTED] existe una barrera que claramente indica “[REDACTED]”, lo que también ocurre, entre otros, en el boleto de ingreso y en la boleta de pago. Agrega que en la situación sub lite no se dan los supuestos de causalidad entre la conducta y el daño, además que la paciente que se atendió en la [REDACTED] es distinta de quien demanda. Afirma que la demanda fue mal dirigida y no se ha infringido el deber de garante. También señala que el servicio de urgencia de la [REDACTED] tiene [REDACTED] especiales, diferentes de aquel en el que habrían ocurrido los hechos. Por lo expuesto y demás argumentos vertidos ante esta Corte, pide lo más arriba dicho.



CUARTO: Que a fin de dilucidar el asunto sometido a la decisión de este Corte, es preciso señalar que del examen de los antecedentes es inconcuso que no existe discusión, cuestionamiento ni controversia entre las partes y se refrenda de los elementos de convicción que rolan a fojas 85 y 86, 89 a 94, 95 a 98, 139 a 143 y 146, consistentes respectivamente en informe de robo de vehículo evacuado por [REDACTED] ([REDACTED]); cadena de correos electrónicos titulados “Formulario de Contacto”, intercambiados entre [REDACTED] e [REDACTED]; copia de la solicitud de informe requerido por el Sernac ante la denuncia realizada por [REDACTED] y respuesta de la entidad requerida ante lo anterior; copia del parte denuncia remitido por Carabineros de [REDACTED] a la Fiscalía del Ministerio Público, fechado el 31 de octubre de 2021 a las 5,23 horas, que da cuenta de la relación de los hechos dada por [REDACTED] sobre la sustracción del vehículo marca Kia, placa única N° [REDACTED] que se singulariza, desde el estacionamiento ubicado en el segundo subterráneo de la [REDACTED], lugar en el que lo dejó estacionado, al concurrir al servicio de urgencia de dicho establecimiento, por los problemas de [REDACTED] que aquejaban a la hija (a la sazón menor) de la señora [REDACTED]; también se reseña la versión de los hechos dada por [REDACTED], supervisor de turno de la [REDACTED], prestada en términos muy parecidos a lo sostenido por la señora [REDACTED].

QUINTO: Que asimismo, de los referidos antecedentes es incuestionable, que tras ser dada de alta la niña, e intentar retirarse del aludido [REDACTED] de [REDACTED], la señora [REDACTED] no encontró el vehículo más arriba singularizado, verificándose por las cámaras de seguridad exhibidas a Carabineros de [REDACTED], que había sido sustraído por desconocidos sin ser recuperado.

SEXTO: Que atendido lo anterior, para resolver la cuestión debatida es preciso recordar que la ley 19.496 que establece “*Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*,” en su artículo 1° consigna que su objeto es “*normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias*.” Tras ello define lo que ha de entenderse, entre otros, por:



“1.- 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 [REDACTED]. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.”

“2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de [REDACTED] a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”

“No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.”

A su vez, el artículo 15 A.- establece: *“Los proveedores que ofrezcan [REDACTED] de estacionamiento de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado, se regirán por las siguientes reglas [...] 5. Si, 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.

6. El proveedor deberá exhibir de forma visible y clara, en los puntos donde se realice el pago del estacionamiento, y en los ingresos del recinto, el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, haciendo mención del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al juzgado de policía local competente, en caso de infracción.”

Añade el artículo 15 B.- *“Los prestadores institucionales de [REDACTED], sean éstos de carácter público o privado, no podrán realizar cobro alguno por los [REDACTED] de estacionamiento cuando éstos sean utilizados con ocasión de [REDACTED] de urgencia o emergencia, y durante el tiempo que duren éstas, o por pacientes que presenten*



dificultad física permanente o transitoria para su desplazamiento, circunstancia que deberá ser acreditada por el profesional a cargo del tratamiento o atención de [REDACTED].”

Por su parte, el artículo 23 de la aludida ley, en lo pertinente estatuye: *“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.”*

Que en otro orden de ideas, el artículo 43 de la mentada Ley señala: *“El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los [REDACTED] o terceros que resulten responsables.”*

SEPTIMO: Que de lo expuesto, es inequívoco que como se asienta en el considerando sexto del fallo impugnado y cuarto de éste, no existe discusión cuestionamiento ni controversia entre las partes en cuanto a la ocurrencia del hecho que motiva las acciones interpuestas, esto es, la sustracción del vehículo marca Kia placa patente única N° [REDACTED] desde el estacionamiento ubicado en el segundo subterráneo del inmueble emplazado en [REDACTED], comuna de Providencia.

OCTAVO: Que la demandante sustenta su recurso, en primer término, en que en la aludida decisión se habría vulnerado el [REDACTED] y efecto de la cosa juzgada, por las razones reseñadas en lo que antecede.

NOVENO: Que al respecto del estudio de los antecedentes elevados a esta Corte, es inequívoco que en la presentación agregada a foja 43 y siguientes, la demandada opuso las excepciones de falta de titularidad activa y la excepción de falta de titularidad pasiva, las que después de haberse conferido traslado de las mismas y evacuado que fue dicho trámite, por resolución de treinta de agosto de dos mil veintidós escrita a fojas 122 y siguiente, fueron rechazadas. Resolución que en opinión del impugnante, encontrándose firme y



ejecutoriada, conforme a los artículos 174 y 175 del Código de Procedimiento Civil, produjo la acción y excepción de cosa juzgada, *“otorgando el derecho permanente a ambas partes de no poder verse expuestas a renovar la discusión sobre el mismo punto y bajo idénticos supuestos de hecho.”* De modo que *“al rechazarse la excepción de falta de legitimación pasiva en los autos, no podía volver a discutirse ni mucho menos fallarse que [REDACTED] [REDACTED],”* son o eran los supuestos explotadores de los [REDACTED] de la [REDACTED]; efectos éstos que no fueron observados por el sentenciador del grado.”

DECIMO: Que al respecto, de la lectura de los antecedentes elevados a esta Corte, es manifiesto que en su presentación de foja 43, la querellada y demandada civil opuso por vía principal, la excepción dilatoria de ineptitud del libelo, a la que se allanó la demandante a través de su escrito agregado a foja 107, oportunidad en la que rectificó la demanda dirigiendo las acciones deducidas en contra de la sociedad [REDACTED] y evacuó los traslados conferidos a las excepciones de falta de legitimación activa de la demandante y falta de legitimación pasiva de la demandada. Las que fueron resueltas por resolución de 30 de agosto de 2022, escrita a foja 122.

DECIMO PRIMERO: Que del examen de tales antecedentes es manifiesto, que como ha señalado la Excelentísima Corte Suprema, entre otras en la Causa Rol N° 36.111-2017, la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta en esta causa no tiene la naturaleza de una excepción dilatoria, sino que es una defensa o excepción perentoria que necesariamente debía resolverse en la sentencia definitiva, como ocurrió en esta litis. Ello porque como es sabido, la legitimación pasiva consiste en la idoneidad que debe tener el demandado para ser el sujeto pasivo de la relación jurídica sustancial que se debate. Por consiguiente, constituye un presupuesto de eficacia de la acción y no a un vicio de procedimiento.

Se agrega a lo dicho, que como también ha señalado la jurisprudencia, si dicha excepción se opone en la etapa inicial del juicio, el Tribunal debe rechazarla como dilatoria o reservarla para la



sentencia, reconduciéndola a su verdadera naturaleza, cual es, una excepción perentoria o de fondo.

DECIMO SEGUNDO: Que por otra parte, es preciso señalar, que el rechazo de una excepción de forma o dilatoria, sólo produce el efecto de cosa juzgada formal, impidiendo únicamente que se vuelva a discutir el vicio procedimental, más en caso alguno, produce cosa juzgada sustancial.

DECIMO TERCERO: Que de otro lado, también es necesario considerar, que la legitimación pasiva no es un mero requisito de forma, sino que es un requisito de la acción. En efecto, si la demandada no tiene la calidad de proveedor de acuerdo al artículo 1 N° 2 de la Ley 19.496, falta un elemento de la esencia para que pueda existir una relación jurídica procesal de consumo. Se añade a lo dicho, que el principio de coherencia exige que el juez falle según lo debatido, pero no lo obliga a mantener un criterio formal inicial si la prueba aportada durante el juicio demuestra que la demandada no era el sujeto obligado. Por consiguiente, si de la valoración de la prueba rendida en el juicio se acreditó de manera fehaciente, que la demandada no ostentaba la calidad jurídica de proveedor, ciertamente el sentenciador se encuentra obligado a rechazar la querella y la demanda civil, pues dictar una sentencia condenatoria contra quien no tiene la calidad de proveedor en dichas circunstancias, claramente importa una trasgresión al principio de legalidad.

DECIMO CUARTO: Que en cuanto a la trasgresión al principio de coherencia denunciado, basta decir que éste obliga al juzgador a dictar sus sentencias con estricta consonancia con las pretensiones, alegaciones y defensas de los litigantes y los hechos descritos durante el período de discusión. En consecuencia, no puede haber incoherencia cuando luego de examinar, analizar, valorar, ponderar, contrastar y concatenar toda la prueba producida durante el juicio, concluye que la demandada no tiene la calidad pasiva habilitante exigida en la ley para la procedencia de las acciones entabladas. Lo que también ha de decirse de la condición de intermediario atribuida por la demandante a la demandada. Desde que no es posible vislumbrar del mérito de los antecedentes, indicio alguno que permita suponer que la entidad demandada actuara en forma activa



conectando los intereses de las partes o facilitando formalmente la transacción como tampoco que existiera algún vínculo de consumo directo o indirecto, que amerite establecer la calidad de intermediaria de la demandada en el acto de consumo que motiva esta causa.

DECIMO QUINTO: Que por lo expuesto en los anteriores razonamientos, los hechos en ellos establecidos a la luz de las normas más arriba transcritas y de acuerdo a las pretensiones, alegaciones y defensas de las litigantes, hace imperioso precisar la calidad de consumidora de la querellante y demandante y de proveedora de la entidad querellada y demandada.

DECIMO SEXTO: Que para clarificar aquello, se allegaron al proceso, los elementos de convicción reseñados en los apartados tercero, cuarto, quinto y sexto del fallo que se revisa, agregados respectivamente a foja 1, 59 a 70, 71 a 76, 81 a 94, 95 y 96, 97 y 98, 102 y 103, 104, 105, 106, 129 y 130, 139 a 143, 144 a 150, 154 a 175, 177, 186 a 189 vta., y 190 a 192, consistentes, entre otros, en:

a) copia de la escritura pública de constitución de la sociedad comercial de responsabilidad [REDACTED] “[REDACTED] [REDACTED]”, que rola a fojas 59, fechada el 25 de mayo de 1999 celebrada entre el [REDACTED] y la sociedad [REDACTED], de la que, en lo que interesa, se verifica que en su cláusula segunda se establece que el objeto de la sociedad será la compra venta, importación y comercialización de insumos, equipos y productos en general, la explotación de [REDACTED] de estacionamiento, de ambulancias, de seguridad, de mantención, y de [REDACTED] de cuidados personales y cualesquiera otras actividades relacionadas con las anteriores y que acuerden los socios; a su vez, en la estipulación tercera se indica que la razón social será “[REDACTED] [REDACTED]”, pudiendo actuar ante terceros, incluso bancos e instituciones financieras con el nombre de fantasía “[REDACTED]”;

b) Contrato de concesión agregado a foja 71 y siguientes, fechado el 14 de noviembre de 2003, celebrado entre [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] o [REDACTED] y [REDACTED], de cuyo apartado primero se lee que “[REDACTED] es arrendataria del



inmueble ubicado en [REDACTED] perteneciente a la comuna de Providencia, por donde tiene el acceso principal, con una capacidad aproximada de 120 [REDACTED].” Agrega su estipulación segunda, que por dicho instrumento, [REDACTED] da en concesión a [REDACTED], quien acepta el estacionamiento referido en lo que antecede, *“para que esta última desarrolle el negocio de estacionamiento, esto es, para que opere dicho sistema, dándole a terceros el uso y goce de los mismos por horas, días, semanas y/o meses...”* Todo ello de acuerdo a las demás estipulaciones que en dicho pacto se convienen. Entre ellas, la cuantía y forma de pago por la concesión, la duración del contrato y las causales de término anticipado del mismo.

c) Ticket de ingreso al estacionamiento agregado a foja 1, de cuyo reverso se lee: “[REDACTED]”.

d) Dichos de [REDACTED] en la audiencia de contestación conciliación y prueba, cuya acta se lee a foja 144 y siguientes, quien sostuvo que [REDACTED], jefe de seguridad de la [REDACTED], de turno el día de los hechos, le señaló que no podía ayudarla ya que “es responsabilidad de [REDACTED], la concesionaria del estacionamiento,” explicándole “que la [REDACTED] se hacía responsable del -1 hacia arriba y del -2 hacia abajo la responsabilidad era de la concesionaria.” Atestado que en similares términos vierte ante la policía, conforme se aprecia de los respectivos informes evacuados con motivo de los hechos que originan esta causa y consecuentes requerimientos formulados al respecto.

DECIMO SEPTIMO: Que por consiguiente, del mérito de los aludidos elementos de convicción, no impugnados por la parte contra quien se hacen valer, sin que se hubiere allegado a la causa algún antecedente idóneo y suficiente que desvirtúe lo precedentemente dicho, imposibilita dar por cierto que la entidad demandada, [REDACTED] o [REDACTED] tuviere la calidad de proveedor del servicio de estacionamiento reclamado.

DECIMO OCTAVO: En efecto, no logra desvirtuar lo precedentemente concluido, el documento que se lee a fojas 106, singularizado bajo el N° 1 del segundo otrosí de la presentación de fojas 107 como *“impresión desde el link de la web oficial de la*



querellada y demandada civil en la cual se refiere a los [REDACTED] de nuestra [REDACTED] o la [REDACTED] y sus [REDACTED].” Desde que además de no haberse allegado a la causa ningún otro elemento de convicción que permita refrendar tal afirmación, de la lectura de dicho documento es manifiesto que dice relación con “medidas preventivas ante la crisis por Covid 19”, indicando bajo el subtítulo “Area Ambulatoria” “Información sobre el ingreso a la [REDACTED] y sus [REDACTED]. Para controlar el flujo y evitar aglomeraciones, se permite el ingreso y salida de la [REDACTED] a través de Torre A, Torre B (acc (sic) Para mantener el distanciamiento físico al interior de la [REDACTED], se permitirá sólo 1 acompañante para quienes lo necesit (sic) adultos con movilidad reducida. Para el ingreso a los [REDACTED] de nuestra [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] ag (espacio en blanco) cere (sic) 20 km por hora máximo.”

De lo que necesariamente se sigue, que el mentado instrumento se encuentra notoriamente incompleto, lo que lo torna carente de la integridad necesaria para atribuirle mérito probatorio idóneo y suficiente a fin de desvirtuar lo colegido en lo que antecede y determinar la calidad de proveedora de la entidad demandada.

DECIMO NOVENO: Que por lo expuesto en los anteriores razonamientos, tal como se establece en el apartado séptimo de la sentencia que se revisa, no es posible concluir que el proveedor del servicio de estacionamiento en el lugar donde se produjo la sustracción del vehículo más arriba singularizado, fuere la entidad querellada y demandada, como tampoco es posible dar por cierto que dicha empresa hubiere actuado como intermediaria en la relación de consumo, respecto de lo que, como ya se dijo, tampoco se allegó prueba idónea y suficiente a fin de acreditar aquello, conduce necesaria e indefectiblemente a desestimar en todas sus partes el recurso de apelación entablado. Conclusión que hace innecesario pronunciarse sobre los demás requisitos imprescindibles para la procedencia de las acciones entabladas, como la calidad de consumidora de la actora y la efectiva ocurrencia de un acto de consumo.



En mérito de lo dicho en los apartados que anteceden y, vistos, además, lo dispuesto en la ley 19.496, Ley 15.231, 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** en todas sus partes, la sentencia apelada de trece de junio de dos mil veintitrés, escrita a foja 194 y siguientes de los autos Rol N° 16.362-22 sustanciados ante el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro señora [REDACTED] Soledad Espina Otero

Rol N° 2710-2023 Pol Loc.

Pronunciado por la Decimocuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los ministros señora [REDACTED] Soledad Espina Otero, señor Juan Ángel Muñoz López y abogado integrante señor Sebastián Perelló Enrich.

No obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, no firma la Ministro señora Espina por estar con permiso de conformidad a lo dispuesto en el artículo 347 del Código Orgánico de Tribunales.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCQSCWSPKTN

Pronunciado por la Decimocuarta (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Juan Angel Muñoz L. y Abogado Integrante Sebastián Esteban Perelló E. Santiago, uno de septiembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a uno de septiembre de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

