C.A. Santiago.

Santiago, dieciséis de octubre de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos séptimo, octavo y noveno, que se eliminan.

Y se tiene, además, en su lugar presente:

Primero: Que como se consigna en la parte expositiva de la sentencia de primera instancia, esta causa se inició en virtud de la querella infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en contra de [redacted], causa que se ventiló ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Maipú, bajo el Rol 2404-2022. En la acción judicial, se denunció la infracción de los artículos 3°, inciso 1°, letra d), 12 y 23, todos de la Ley de Protección al Consumidor o Ley N° 19.496, solicitando la aplicación de una multa de 300 UTM por cada una de las infracciones referidas. Describe como antecedentes fácticos que el día 20 de noviembre de 2021, a las 15:30 horas aproximadamente, el consumidor, señor [redacted], concurrió al supermercado [redacted], ubicado en [redacted], en la comuna de Maipú, para efectuar algunas compras, dejando su automóvil marca Chevrolet, modelo N400, color blanco, del año 2021, patente [redacted], en el estacionamiento subterráneo del propio supermercado. Agrega que luego de efectuar sus compras, las que concluyó aproximadamente a las 15:47 horas, según consta en la boleta de compraventa [redacted], el consumidor se dirigió al estacionamiento y constató que su auto había sido robado. De inmediato, realizó un reclamo en el libro correspondiente del supermercado y concurrió a la 25° Comisaría de Carabineros de Maipú para interponer una denuncia, la que fue ingresada mediante parte [redacted] de la misma fecha.

Por sentencia definitiva dictada el 28 de noviembre de 2022, el tribunal *a quo* rechazó la denuncia interpuesta, sin costas.

Segundo: Que la parte apelante, SERNAC, solicitó que se revoque la sentencia de primera instancia, declarando en su lugar que se acoge la querella infraccional, aduciendo que en el fallo se incurrió en un error de derecho al aplicar una noción restringida de la calidad de consumidor, señalando que existen dos tipos de ámbitos de aplicación de la Ley sobre

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

[redacted]

Protección de los Derechos del Consumidor. Uno de carácter objetivo, de conformidad con los artículos 2 y 2 bis de ese cuerpo legal; y otro de carácter subjetivo, integrado por la relación de consumo entre proveedor y consumidor, conforme a los conceptos contenidos en el artículo 1 de la misma ley.

Señala que en la causa ingreso rol [redacted], esta misma Corte empleó un concepto amplio de consumidor, incluyendo en esta categoría a quien disfruta del bien o servicio, advirtiendo que existen preceptos dentro de la ley que protegen al consumidor, aunque no conste un acto jurídico oneroso, como es el caso precisamente de la seguridad en el consumo, que contempla el artículo 3°, letra d), de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. En este sentido, la parte recurrente cita la sentencia de fecha 16 de mayo de 2011, en la que la Excelentísima Corte Suprema razona concluyendo que la seguridad de los estacionamientos en un centro comercial es de responsabilidad del proveedor en la misma medida en que debe vender productos, ya que ambos casos la institución tiene el deber de prestar servicios de manera segura. Cuestiona, además, la forma en que se valoró la prueba al no considerar la multiplicidad, gravedad, concordancia, precisión y conexión de las pruebas aportadas, expresando el sentenciador que, de acuerdo con las máximas de la experiencia, no es posible realizar una compra en solo 15 minutos, afirmación absolutamente discutible en opinión de la parte recurrente.

Expone, además, que [redacted] explota el giro de venta de productos y desarrollo de una actividad comercial no solamente consistentes en celebrar contratos de compraventa con las personas que acuden al establecimiento y adquieren productos, sino que además despliega una serie de servicios anexos cuyo fin es, precisamente, facilitar la operación de compra por parte de los consumidores, como el arriendo de espacios para que los proveedores puedan ofertar sus productos o proporcionar a los consumidores estacionamientos que faciliten su actividad de compra de productos.

Tercero: Que, por su parte, la denunciada sostuvo fundamentalmente que no existía un acto de consumo, ya que por el uso del estacionamiento no se cobra ningún tipo de precio o tarifa en las instalaciones del centro

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

comercial, pues los estacionamientos solo tienen como objeto dar cumplimiento a lo dispuesto por la normativa de urbanismo y construcción; agrega que tampoco hay antecedentes que acrediten que el robo se produjo en esas dependencias; y, finalmente, añade que su obligación es de medios y no de resultados, destacando que se han adoptado las medidas de seguridad correspondientes a través de la existencia de guardias permanentes y cámaras de vigilancia, entre otras medidas.

Cuarto: Que, a partir de la prueba rendida en la causa y de los escritos presentados, es posible tener por acreditados los siguientes hechos en el juicio:

a) Que el consumidor, [redacted], efectivamente dejó estacionado su vehículo marca Chevrolet, modelo F400, color blanco, año 2021, [redacted], en las dependencias de las que, para tal efecto, dispone el supermercado [redacted] emplazado en [redacted], en la comuna de Maipú, el día 20 de noviembre de 2021, aproximadamente a las 15:30 horas;

b) Que, posteriormente, se alejó de su automóvil para realizar una compra al interior del centro comercial donde se encuentra emplazado el supermercado [redacted], según consta en la boleta de 20 de noviembre de 2021, emitida por [redacted], operación [redacted], por $ 5.380, que rola a fojas 10, emitida a las 15:47:07 retornando a su vehículo alrededor de las 15:50, constatando que había sido sustraído;

c) Que, el consumidor realizó una denuncia ante Carabineros de Chile el mismo 20 de noviembre de 2021, por el delito de robo de vehículo motorizado, según se desprende del parte de denuncia [redacted] de la 25º Comisaria de Maipú;

d) Que el consumidor, [redacted], es propietario del vehículo placa patente [redacted], que fue sustraído, según se desprende del certificado de inscripción y anotaciones vigentes emitido por el Registro de Vehículos Motorizados con fecha 22 de noviembre de 2021; y,

Cabe enfatizar también que [redacted] no ha reconocido responsabilidad en estos hechos, aunque

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

[redacted]

reconoce su dominio sobre los estacionamientos e incluso señala haber implementado medidas de seguridad dentro de ellos, precisamente en su calidad de dueño o controlador de esas instalaciones.

Quinto: Que, atendidos los hechos anteriores, la denunciada [redacted] no puede pretender eludir su responsabilidad como proveedor de un servicio de estacionamientos que tiene por objeto facilitar precisamente el consumo de quienes llegan al supermercado en vehículo, más allá del hecho de que se cobre o no una tarifa por el estacionamiento o de si quien se ha estacionado allí en definitiva, y por cualquier razón, concluye su visita al centro comercial sin adquirir productos específicamente en el supermercado.

Adicionalmente, la denunciada no aportó elemento probatorio alguno de que las medidas de seguridad a las que alude, esto es, cámaras y guardias, hayan tenido algún efecto impeditivo para la consumación de la sustracción del vehículo. La sola existencia de esos elementos no es demostrativa de diligencia suficiente, ni permiten asumir que se haya cumplido cabalmente con las obligaciones impuestas por la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor en materia de seguridad.

Sexto: Que, conforme a lo anteriormente expuesto, se concluye que el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, consagrado en el artículo 3°, letra d), de la Ley de Protección al Consumidor, no fue honrado por la denunciada.

Tampoco se dio cumplimiento por el supermercado a los deberes que le impone el artículo 12 de la ley en comento, pues la propia sustracción del vehículo desde el estacionamiento administrado por la denunciada demuestra que las medidas de seguridad adoptadas para la protección de los consumidores eran ineficaces. La conducta de la denunciada en los hechos que se analizan indudablemente da cuenta de una actuación negligente que ha causado menoscabo en el consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio recibido, lo que permite tener por configurada la infracción descrita en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Séptimo: Que, con todo, la conducta negligente de la denunciada en la protección adecuada de la seguridad en el consumo, en este caso referida a la protección debida de los vehículos aparcados en el estacionamiento que

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

corresponde a sus dependencias y administración, representa una sola infracción que simultáneamente aparece recogida en los artículos 3°, letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, disposiciones que comparten, todas ellas, el propósito del legislador de imponer deberes de seguridad a los proveedores de bienes y servicios y de reconocer los derechos de los consumidores a esa seguridad. Por esta razón, esta Corte no acogerá la pretensión de la denunciante en el sentido de aplicar sanciones separadas por infracciones que no tienen como sustento fáctico comportamientos independientes, sino que descansan en una conducta única que no puede ser sancionada más de una vez.

Octavo: Que, por otra parte, en todo el razonamiento que se ha efectuado precedentemente, ninguna incidencia relevante tiene el tiempo que el consumidor haya requerido para hacer sus compras o si efectivamente las hizo o no, específicamente dentro del supermercado, pues éste, independientemente de ello, le proveyó de un servicio de estacionamiento, gratuito en este caso, para facilitar o estimular el consumo, cuestión que es suficiente para dar por probada la relación proveedor-consumidor en los términos de la Ley N°19.496.

En este sentido, se ha pronunciado la doctrina al señalar: “Puede acaecer que el estacionamiento ofrecido por una empresa sea gratuito y que el potencial cliente ingrese en él y no compre en aquélla. O que alguien ocupe el estacionamiento gratuito de cierta empresa sin consumir en el local de ésta sino en el de otra. Lo primero que cabe precisar aquí es que ésta es una situación anormal, que no será la regla general, pero que ocurre.Esto puede representar un problema, porque como el artículo 2 de la "Ley del consumidor" cometió el error de definir los actos de comercio, y señaló que quedan sujetos a sus disposiciones: "a) los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". No pocas veces, a la luz de este precepto, se ha presentado en estrados la alegación de que no celebra acto de comercio quien ingresa a un estacionamiento gratuito de una multitienda y se retira sin consumir de ella” (Marcelo Barrientos Zamorano, Jurisprudencia por daños en estacionamiento de vehículos regido por la “Ley del consumidor”, en Revista

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

de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXIV (Valparaíso, Chile, 1er Semestre de 2010, pág. 66).

Agrega el autor que: “Todo hace suponer que si alguien usa el estacionamiento de un supermercado, por ejemplo, lo hace a cambio de la función del tiempo real de prestación del servicio. Ahora bien, este usuario en realidad es igualmente un consumidor de acuerdo a la solución adoptada en nuestra jurisprudencia porque la normativa no distingue entre consumidores en sentido estricto y amplio. Son todos consumidores, terminen o no la relación de consumo. Así lo ha fallado la jurisprudencia chilena reciente: "De tal modo no es posible concluir que el servicio de estacionamiento gratuito constituya un servicio anexo, adicional o diferente de la mera venta de mercancías o servicios, sino que forma parte de la oferta de la denunciada, quien no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, y en particular en el resguardo de bienes de su cliente. En efecto, para tales efectos la denunciada cuenta, tal como consta de los antecedentes de un servicio de resguardo, cuyo fin radica esencialmente en otorgar un mínimo de seguridad en la realización y operación del acto específico de la prestación de servicios de venta de mercancías o servicios” (Ob. cit., pág. 67).

Por estos fundamentos y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y las disposiciones pertinentes de las Ley N° 19.496 o Ley de Protección al Consumidor, en particular sus artículos 1°, 3°, letra d), 12, 15 A, Nº 5, 23, 24, 50 y 50 A, **se revoca** la sentencia pronunciada el 28 de noviembre de 2022, por el Segundo Juzgado de Policía Local de Maipú y, en su lugar, se resuelve que **se acoge la denuncia infraccional** deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, condenándose a [redacted] como autora de la infracción a los artículos 3°, letra d), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, debiendo pagar una multa a beneficio fiscal ascendente a cincuenta unidades tributarias mensuales (50 UTM), dentro del plazo de 5 días hábiles desde que este fallo quede ejecutoriado, sin costas.

Regístrese, comuníquese y devuélvase con su agregado.

Redacción de la abogada integrante Francisca Amigo Fernández.

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

[redacted]

Rol Policía Local Nº 2746-2023.

Pronunciada por la ***Octava Sala*** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Pedro Caro Romero e integrada, además, por el ministro señor Rodrigo Schnettler Carvajal y la abogada integrante señora Francisca Amigo Fernández. No firma la abogada integrante señora Amigo, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.

Pedro Salvador Jesús Caro Romero
Ministro
Corte de Apelaciones
Dieciséis de octubre de dos mil veintiséis
13:23 UTC-3

Rodrigo Ignacio Schnettler Carvajal
Ministro
Corte de Apelaciones
Dieciséis de octubre de dos mil veintiséis
10:58 UTC-3

Mindy Cristina Villar Simon
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Dieciséis de octubre de dos mil veintiséis
13:24 UTC-3

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

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Pedro Salvador Jesus Caro R., Rodrigo Ignacio Schnettler C. Santiago, dieciseis de octubre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a dieciseis de octubre de dos mil veintiseis, 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