

**VISTOS:**

1.- Que por la presentación de fojas 1 y siguientes y declaración indagatoria de fojas 13, don CARLOS ANDRES COOD ITURRIAGA, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad N° 17.082.551-9, domiciliado en calle Felipe II N° 4343, Dpto. 303, Las Condes, dedujo querrela por las infracciones a la ley 19.496, en contra de MALL PLAZA VESPUCIO, representado legalmente por don ROBERTO IRIARTE, ambos domiciliados en Av. Vicuña Mackenna Oriente N° 7110, La Florida, pues expone que el día 22 de Diciembre de 2017, siendo aproximadamente las 14:00 hrs. estaciona su vehículo placa patente XU-6481, al interior de los estacionamientos del Mall Plaza Vespucio, luego de efectuar compras vuelve a su vehículo y guarda dichas compras en la maleta, para volver al interior a seguir con las compras, al regresar observa que habían dos guardias alrededor de su móvil y le indican que habían robado las pertenencias que se encontraban al interior del vehículo. Concurrió en ese momento e efectuar la denuncia en el cetro comercial y al no hacerse responsables efectuó la denuncia en el SERNAC.

Que por la misma presentación el querellante, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de MALL PLAZA VESPUCIO, representado legalmente por don ROBERTO IRIARTE, ambos domiciliados en Av. Vicuña Mackenna Oriente N° 7110, La Florida, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción el demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 180.000 (Ciento ochenta mil pesos) correspondiendo a daño emergente por los productos sustraídos del vehículo, mas lucro cesante y daño moral por lo ocurrido todo más reajustes, intereses y costas.

2.- Que a fojas 19 comparece don FELIPE VALDES GABRIELLI, abogado, en representación de PLAZA VESPUCIO S.A. indicando que no tienen certeza que

FS 117  
ciento diecisiete

los hechos que señala el denunciante hubieren sido cometidos, por lo que consideran que no existe infracción cometida por su representado.

3.-Que por la presentación de fojas 59 y siguientes, don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, en su calidad de Director Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de PLAZA S.A., rol único tributario N° 76.017.019-4, representada legalmente por don OSCAR MUNIZAGA DELFIN, ambos domiciliados en Av. Américo Vespucio N° 1737, Huechuraba, por infracción a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues señala que el día 29 de Diciembre de 2018, el consumidor CARLOS ANDRES COOD ITURRIAGA, sufrió la sustracción de bienes desde su vehículo estacionado en el mall mientras efectuaba compras en su interior, por lo que se procedió por parte del servicio a efectuar el denuncia.

4.- Que a fojas 88 y siguientes se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de las partes.

La parte PLAZA VESPUCIO S.A. contesta la denuncia por escrito indicando que no tienen certeza que los hechos que señala el denunciante hubieren sido cometidos, por lo que consideran que no existe infracción cometida por su representado y que los perjuicios no proceden en el caso de autos.

La parte SERNAC rinde prueba testimonial correspondiente en la declaración de la testigo doña CLAUDIA ELENA JARA FERREIRA, domiciliada en calle Los Cerezos N° 6237, Dpto. 407, Peñalolen, quien fue tachada; y documental consistente en copia de mandato y decreto nombramiento, copia respuesta MALL PLAZA, copia cartola, copia padrón vehículo, 4 fotografías del vehículo placa patente XU-4681, copia denuncia carabineros, copia cedula identidad denunciante, copia reclamo ante el Sernac.

La parte denunciante y demandante rinde prueba documental consistente en copia de boletas de compras, ticket de estacionamiento, estado de cuenta bancaria, listado de productos sustraídos del vehículo.

5.- Que a fojas 115 pasan los autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que como primer orden de ideas es necesario señalar que el establecimiento comercial propiedad de la denunciada y demandada de autos es de aquellos inmuebles de grandes dimensiones en las cuales se vende al público diversos bienes. Que para ello cuenta con una serie de implementos o accesorios a los bienes que comercializa, que facilita la acción de compras del consumidor tales como personal de apoyo al cliente y también con zonas de estacionamiento para vehículos motorizados los que al existir determinan las más de la veces que el consumidor se decida por concurrir a dicho establecimiento comercial a comprar por la facilidad que se le otorga.

2.- Que en estos modelos de establecimientos comerciales, la implementación de estacionamientos para sus clientes sea que en ellos se cobre o no es parte de la cadena de prestación de servicios accesorios que el proveedor necesariamente debe contar ello con un doble objetivo, primero facilitar la gestión de compras al cliente permitiendo la prestación de un mejor servicio y segundo la exigencia de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción de estacionamientos en sus dependencias que constituyen per se un servicio una realidad que no es ajena a la propiedad de la demandada.

3.- Que en relación al fondo de la acción deducida por el denunciante y por el demandante de autos, en cuanto a que existiría por parte de la empresa demandada un actuar negligente al no cumplir con su obligación o deber de seguridad en el consumo, y por ello le serían aplicables las disposiciones relativas a la ley 19.496 sobre "Protección a los Derechos de los Consumidores", este Sentenciador concluye que si bien la existencia de estacionamientos ha sido una imposición estructural y urbanística establecida por la Ley de Urbanismo y Construcciones constituye además una obligación legal, toda vez

fs 119

que el lugar de aparcamiento del vehículo se encuentra en un recinto de carácter privado formando así parte también del acto de consumo.

CIENTO DIECINUEVE

4.- Que se ha acompañado en autos, evidencia de pruebas de los hechos denunciados en especial documentación referida a la boleta de consumo la que fue emitida por la propia demandada y no objetada por la contraria, todo lo cual prueba la relación proveedor-consumidor, además del hecho de que dicha boleta fue emitida el mismo día en que se concretó el ilícito.

5.- Que la parte denunciada y demandada PLAZA S.A., rol único tributario N° 76.017.019-4, representada legalmente por don OSCAR MUNIZAGA DELFIN, ambos ya individualizados, ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que 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, 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*", al actuar en forma negligente respecto de bien de un consumidor, toda vez que la parte denunciante y demandante para mayor seguridad estaciono su vehículo en el estacionamiento ubicado al interior del supermercado propiedad de la demandada el que contaba con guardias y cámaras de seguridad y por tanto su vehículo debería estar protegido por dichos medios lo que en definitiva a juicio de este Tribunal, permiten concluir a los usuarios que hay mayor seguridad y así lo incorporan a las opciones que tiene el consumidor al momento de elegir y efectuar sus compras en ese y no en otro supermercado, como es el caso en comento.

6.- Que por otro lado el artículo 3 letra d) de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: "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", seguridad que en el caso en comento se vio afectado por la ocurrencia de un hecho

FS 120  
CIENTO VEINTE

7.-Que la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia ha establecido reiteradamente que constituye una obligación del vendedor, en el caso de autos la empresa demandada, de garantizar la seguridad de la actividad comercial aplicada a la prestación de un servicio o de una venta de bienes la que queda dentro del ámbito de protección de los derechos del consumidor.

8.- Que tras ponderar el mérito de autos y demás antecedentes aportados al proceso, y de acuerdo a las normas de la sana crítica, este Tribunal tiene por acreditados los hechos en que se fundamenta la denuncia y demanda de autos y estima que los hechos aludidos configuran por tanto una infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

9.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa demandada PLAZA S.A., rol único tributario N° 76.017.019-4, representada legalmente por don OSCAR MUNIZAGA DELFIN o don ROBERTO IRIARTE, todos ya individualizados, y los perjuicios cuya indemnización reclama don CARLOS ANDRES COOD ITURRIAGA, a fojas 1 y siguientes, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 100.000 (cien mil pesos), correspondiendo al daño emergente sufrido producto de los objetos sustraídos del interior del vehículo patente XU-6481, suma deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo señala el artículo 27 de la ley 19946, y en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo,

10.- Que respecto a la tacha interpuesta en contra de la testigo doña CLAUDIA ELENA JARA FERREIRA, este Tribunal estima que no se dan los supuestos necesarios para considerar se trate de dependientes del demandante o tener interés directo en el resultado juicio, por lo que deberá desestimarla, y

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12, 23, 24, 26, 27 y 50 de la Ley 19.496, sobre "Protección a los Derechos a los Consumidores" artículos 86, 87º,

89° y 305 del Código de Procedimiento Civil y 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y  
siguientes del Código Civil

121  
CIENTO VEINTIUNO

**RESUELVO:**

1.- Acógrese la querrela interpuesta a fojas 1 y siguientes y la denuncia de fojas 26, en cuanto se condena a la PLAZA S.A., rol único tributario N° 76.017.019-4, representada legalmente por don OSCAR MUNIZAGA DELFIN o don ROBERTO IRIARTE, todos ya individualizados, al pago de una multa de **2 U.T.M.** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en los considerandos quinto y sexto de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes, en cuanto se condena al PLAZA S.A., rol único tributario N° 76.017.019-4, representada legalmente por don OSCAR MUNIZAGA DELFIN, a pagar a don CARLOS ANDRES COOD ITURRIAGA la suma total de \$ 100.000 (cien mil pesos), correspondiendo al daño directo sufrido producto del robo de especies, según se indicó en la parte considerativa de este fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19496, fijándose como día de la infracción el 22 de Diciembre de 2017, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas.

3.- Que respecto a la tacha interpuesta por la parte PLAZA S.A., en contra de la testigo doña CLAUDIA ELENA JARA FERREIRA, este Tribunal deberá desestimarla de conformidad a lo expresado en el considerando decimo de este fallo.

La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese personalmente o por cedula

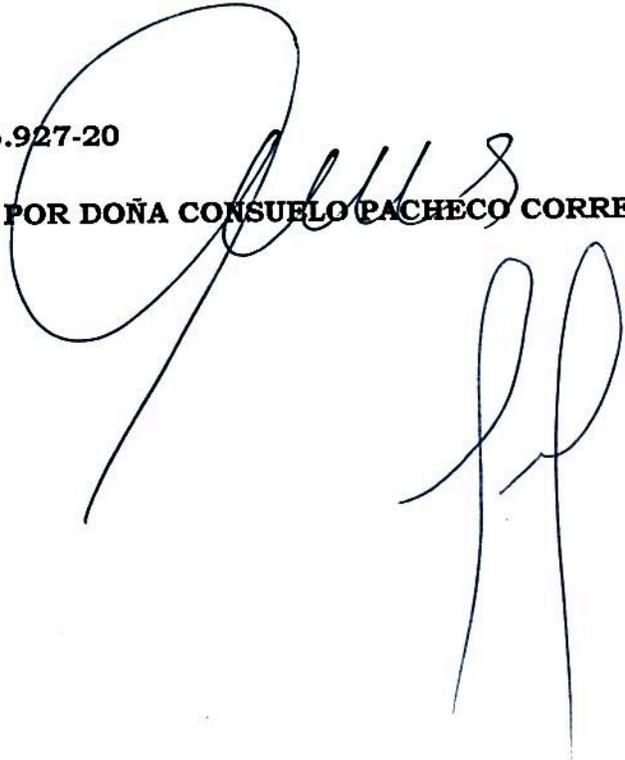
fs 122

CIENTO VEINTIDOS

Regístrese y envíese copia de la presente Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, archivase en su oportunidad.

**Rol N°156.927-20**

**DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke, positioned over the text of the document.

LA FLORIDA, seis de septiembre de dos mil diecinueve.-

FS 123  
CIENTO VEINTETRES

Notifíquese personalmente o por cédula.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a long vertical stroke and a large, looped flourish at the bottom.

Certifico que con fecha de hoy me entregó carta certificada  
a Don C. COED a cargo de  
del Sr. 123

10 SEP. 2019



Certifico que con fecha de hoy me entregó carta certificada  
a Don F. CANPOS a cargo de  
del Sr. 123

10 SEP. 2019



Certifico que con fecha de hoy me entregó carta certificada  
a Don V. VILLANUEVA a cargo de  
del Sr. 123

10 SEP. 2019

