

Tercer Juzgado de Policía Local

Antofagasta

Antofagasta, veintiséis de octubre de dos mil veintidós.-

VISTOS:

1.- Que, a fojas 31 y siguientes, comparece don **MARCELO MIRANDA CORTÉS**, RUT 12.615.375-9, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Región de Antofagasta, ambos domiciliados en Pasaje Argomedo N°269, de esta ciudad, quien interpone denuncia infraccional en contra del proveedor "**ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM S.A.**", cuyo nombre de fantasía corresponde a "**ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM S.A./MALL PLAZA ANTOFAGASTA**", RUT N° 77.248.210-8, representado legalmente para estos efectos por don **CHRISTOPHER DEANE**, ignora profesión u oficio, o bien representado de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N°2355, Antofagasta; por infringir la Ley N°19.496. El denunciante, señala que esa Dirección Regional por medio de Acta de Fiscalización N° **60-2021-ANTOF-A-02S750432**, toma conocimiento del contenido y alcance de las labores de fiscalización realizadas por funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor en el territorio de la Región de Antofagasta, donde consta que con fecha 19 de mayo del año 2021, en la sucursal del proveedor ubicada en Avenida Balmaceda N°2355, de esta ciudad, la fiscalizadora de dicho Servicio, doña Karla Francisca Garrido Cabello, registró los siguientes hallazgos en relación a los siguientes ítems: "1.- INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA; 2.- SEGURIDAD EN EL CONSUMO; 3.- OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR; 4.- NEGLIGENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO; y 5.- SERVICIOS RIESGOSOS"; hechos que determinan a juicio de dicho servicio público, infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto a:

• **Revisión y Registro de información publicada en ingresos y lugares de pago del estacionamiento.** La fiscalizadora pudo constatar lo siguiente: "El local fiscalizado posee 8 entradas:

a. *Entrada Sodimac: 1 acceso, lugar en donde no se observa listado de derechos y obligaciones legales.*

b. *Entrada Tottus Uribe: 2 accesos, lugar en donde no se observa listado de derechos y obligaciones legales.*

c. *Entrada Falabella Uribe paso bajo nivel: 2 accesos, lugar en donde no se observa listado de derechos y obligaciones legales.*

d. *Entrada Maipú deck: 2 accesos, lugar en donde no se observa listado de derechos y obligaciones legales.*

e. *Entrada cubierta Uribe: 1 acceso, lugar en donde no se observa listado de derechos y obligaciones legales (...).*

- **Verificación de publicación de modalidad de cobro de tarifa.**

La fiscalizadora constata lo siguiente:

"En entrevista con dependiente Leidy González, se consulta si se aplica redondeo. Indica que pasado el minuto para iniciar un nuevo tramo se redondea hacia arriba. Por ejemplo: 45 minutos valen \$500.-

Agrega que en fase 1 el cobro empieza a partir del minuto 61 la primera hora es libre de pago." (sic)

- **Revisión y registro de información relativa a responsabilidad del proveedor por hurtos, robos o daños.**

La fiscalizadora constata lo siguiente:

"Al ingresar al recinto del Mall se observa Locker junto a un letrero de cómo funciona el sistema de guarda. Se puede apreciar en la foto con letra visible el funcionamiento del servicio lockers y abajo en una letra considerablemente de menor tamaño indica que no se hacen responsables por las pérdidas de los objetos guardados en estos casilleros en caso de pérdida de la llave. (sic)

- **Registro de información relativa a horarios de funcionamiento.**

La fiscalizadora constata lo siguiente:

"No se observa información sobre horario de apertura y cierre de estacionamiento, al ser consultada la dependiente y posteriormente el encargado del local, sobre la eventualidad que se quede un vehículo al interior, se indica que se deja una barrera elevada para que pueda salir sin problema". (sic)

- **Revisión de condiciones de seguridad, focalizado en prevención de ilícitos al interior del local.**

La fiscalizadora constata lo siguiente:

"Al ser consultada la dependiente y el encargado de local indican que se cuenta con 3 cámaras de seguridad en todas las entradas y salidas, una de patentes y 2 de perfiles. Además, cámaras de seguridad enfocadas en cajeros y no en cuidado de vehículos.

Al rondar los diferentes niveles del estacionamiento no se observa presencia de guardias de seguridad destinados al cuidado de los vehículos ni presencia de otras cámaras distintas a las de los accesos.

En concordancia con lo indicado por el encargado de local en entrevista, solamente se consideran cámaras de seguridad para los accesos y salidas en dos modalidades, patente y laterales de los vehículos.

En las imágenes desde la 36 hasta la 44, ambas inclusive, se pueden apreciar los monitores de las cámaras con imágenes de cabinas de cobro, ingresos y salidas, concordante con la ubicación de las mismas". (sic)

- **Revisión de condiciones de seguridad, focalizado en tránsito de vehículos y peatones al interior del local.**

La fiscalizadora constata lo siguiente:

"También se observa un punto de extinción de incendios que no cuentan con los insumos en su interior, imagen 46". (sic)

Que, lo anterior conlleva infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), d) y artículo 15 A N°5 y 6 de la Ley N° 19.496, los que transcribe íntegramente, y en definitiva solicita se acoja la denuncia infraccional interpuesta, y se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas contempladas en el citado cuerpo legal, con costas.

2.- Que, a fojas 46, el Juez Titular de este Tribunal, don Eduardo Osorio Quezada, se declara inhabilitado para conocer de la presente causa, por afectarle la causal del artículo 195 N°5 del Código Orgánico de Tribunales.

3.- Que, a fojas 47, don Eduardo Osorio Quezada, abogado, por la denunciante, viene en renunciar al patrocinio y poder que le fuere conferido en estos autos, por el Director Regional del SERNAC, don Marcelo Miranda Cortés.

4.- Que, a fojas 55, Don Marcelo Miranda Cortés, abogado, por la denunciante, viene en delegar el poder con que actúa, en el abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, don **GONZALO FELIPE RIVERA CORTÉS**, RUT 18.013.645-2, con las facultades de ambos incisos del artículo 7°, quien firma en señal de aceptación.

5.- Que, a fojas 80 y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la comparencia, de la parte denunciante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su apoderado Abogado señor GONZALO RIVERA CORTES, y la parte denunciada ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM CHILE S.A. / MALL PLAZA ANTOFAGASTA, representada por su apoderado, el

Habilitado de Derecho, don FRANCISCO PARDO PUENTE, ya individualizados. La parte denunciante ratifica la denuncia infraccional deducida a fojas 31 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Del mismo modo solicita tener por ratificada la presentación de rectificación de fs. 57 de autos. El Tribunal tiene por ratificadas la denuncia infraccional, de fs. 31 y siguientes y rectificación de fs. 57. La parte denunciada evacúa el traslado conferido mediante minuta escrita de contestación, la que se pide se tenga como parte integrante de la presente audiencia, dejando copia de ella en poder de la parte denunciante, solicitando el rechazo de las acciones pretendidas por la contraria, conforme a lo expresado en dicha minuta de contestación. El Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. **SE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA. PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE DEL SERNAC. PRUEBA DOCUMENTAL.** La parte denunciante ratifica los documentos acompañados, en la forma solicitada, en el 4º otrosí de la presentación de fs. 31 y siguientes, los que rolan desde fojas 1 a 30 de autos. La parte denunciada se reserva el derecho a objetar documentos, dentro de plazo legal. **PRUEBA TESTIMONIAL:** No rinde. **PRUEBA CONFESIONAL:** No solicita. **PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA DE ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM CHILE S.A. / MALL PLAZA ANTOFAGASTA. PRUEBA DOCUMENTAL.** La parte denunciada solicita tener por acompañado, con citación, copia del Libro de Asistencia de trece guardias de seguridad contratados por su representada, correspondiente a los días 18, 19 y 20 de Mayo de 2021, signados con los números 1 a 13, dejando constancia de su individualización en acta. La parte denunciante se reserva el derecho a objetar documentos, dentro del plazo legal. **PRUEBA TESTIMONIAL:** No rinde. **PRUEBA CONFESIONAL:** No solicita.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas 31 y siguientes, comparece don **MARCELO MIRANDA CORTÉS**, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, quien interpone denuncia infraccional en contra del proveedor "**ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM S.A./MALL PLAZA ANTOFAGASTA**", representado legalmente o para estos efectos por don **CHRISTOPHER DEANE**, ya individualizados, por infringir la Ley N°19.496. Expresa que, esa Dirección Regional por medio de Acta de Fiscalización N° N° 60-2021-ANTOF-A-02S750432, toma conocimiento del contenido y alcance de las labores de fiscalización realizadas por funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor en el

territorio de la Región de Antofagasta, donde consta que con fecha 19 de mayo del año 2021, en la sucursal del proveedor ubicada en Avenida Balmaceda N°2355, de esta ciudad, la fiscalizadora de dicho Servicio, doña Karla Francisca Garrido Cabello, registró los hallazgos que se indican en el registro del acta de Fiscalización, rolante de fojas 7 a 29. Que, lo anterior conlleva infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), d) y artículo 15 A N°5 y 6 de la Ley N° 19.496, los que transcribe íntegramente, y en definitiva solicita se acoja la denuncia infraccional interpuesta, y se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas contempladas en el citado cuerpo legal, con costas.

Segundo: Que, en el comparendo de prueba, de fojas 80 y siguientes, el apoderado del proveedor denunciado, "**ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM S.A./MALL PLAZA ANTOFAGASTA**", contestó la denuncia mediante minuta escrita, la que rola a fojas 64 y siguientes, haciendo presente que Estacionamientos Central Parking System Chile S.A., se preocupa en forma permanente de cumplir todos los requisitos que establece el Ordenamiento Jurídico vigente y la Ley 19.496 en particular. Que, en las visitas de inspección realizadas por Carabineros de Chile, se ha demostrado la permanente preocupación del proveedor por dar total cumplimiento a las exigencias legales y reglamentarias vigentes. Solicita tener en consideración que Estacionamientos Central Parking System S.A. realiza todas aquellas diligencias y cuidados pertinentes, destinados a que sus servicios de estacionamientos e instalaciones cumplan con todas las normas legales exigidas. Que, niega en forma perentoria que los hechos denunciados hayan efectivamente ocurrido, y que su representada sea responsable de ellos. Que el actuar de su representada ha sido diligente. Que, no existe texto expreso en ley aplicable al caso que señale que por el sólo hecho de supuestamente incurrir en una infracción -las que deberán ser probadas atendida la negación antes realizada- se configure responsabilidad para el proveedor denunciado, asimismo, que de ello se desprenda culpa en su actuar, elemento de la responsabilidad alegada, que deberá probarse en autos al tenor del artículo 23 de la Ley 19.496. Que, Estacionamientos Central Parking System Chile S.A. siempre ha actuado de buena fe, dando cumplimiento a la legislación vigente. Finalmente, solicita no aplicar sanción alguna a su representada, o en subsidio, condenarla al pago de una multa prudencial y ajustada a derecho. Que en el Primer otrosí de su presentación, acompaña copia de mandato judicial para representar a Estacionamientos Central Parking System Chile S.A., rolante a fojas 59 y siguientes. A su vez, en el quinto otrosí de su presentación, delega el poder con que actúa en estos autos, en el habilitado de Derecho, don FRANCISCO ANTONIO PARDO PUENTE, RUT N°19.445.602-6, de su mismo domicilio.

Tercero: Que, en mérito a lo precedentemente expuesto, las pruebas rendidas en el proceso, teniendo especial consideración del acta de fiscalización N° 60-2021-ANTOF-A-02S750432, suscrita por la fiscalizadora responsable del Servicio Nacional del Consumidor de Antofagasta, doña Karla Francisca Garrido Cabello, de fojas 7 y

siguientes, denuncia infraccional de fojas 31 y siguientes, contestación de denuncia infraccional, de fojas 64 y siguientes, copia de libro de asistencia acompañado por el denunciado, de fojas 67 a 79; comparendo de prueba, de fojas 80 y 81; el tribunal acogerá la denuncia infraccional deducida en autos y condenará al proveedor denunciado por considerar que se ha acreditado que éste ha infringido las disposiciones legales antes citadas con los hechos constatados en la visita de fiscalización.

En efecto, el proveedor incurre en infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), d) y artículo 15 A número 5 y 6 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Así, respecto a la **Información publicada en ingresos y lugares de pago del estacionamiento**, el proveedor incumple el deber consagrado en el artículo 3° inciso 1° letra b) y artículo 15 A número 6 de la Ley 19.496, al no exhibir en sus dependencias *el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley*. Dicha exigencia, debe cumplirse *de manera clara y visible, y en los lugares en que se realice el pago del estacionamiento, y en el ingreso del recinto*, todo lo cual fue incumplido por la denunciada, tal como da cuenta la certificación realizada por la fiscalizadora de Sernac, rolante a fojas 8 y siguientes.

Con respecto a la **publicación de modalidad de cobro de tarifa y medios de pago**, la fiscalizadora constata lo siguiente: *"En entrevista con dependiente Leidy González, se consulta si se aplica redondeo. Indica que pasado el minuto para iniciar un nuevo tramo se redondea hacia arriba. Por ejemplo: 45 minutos valen \$500.-Agrega que en fase 1 el cobro empieza a partir del minuto 61 la primera hora es libre de pago."* (sic). Pues bien, el artículo 15 A letra b), prohíbe de manera expresa el cobro por tramos o tiempos no vencidos. Lo anterior es reforzado por el artículo 15 A N° 2 que establece: *"Cualquiera sea la modalidad de cobro que utilice el proveedor el del servicio de estacionamientos, no podrá bajo circunstancia alguna, redondear o aproximar la tarifa al alza"*.

Respecto a la **declaración del proveedor en orden a eximir o limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos por ocasión del servicio**; la fiscalizadora pudo constatar lo siguiente: *"Al ingresar al recinto del Mall se observa Locker junto a un letrero de cómo funciona el sistema de guarda. Se puede apreciar en la foto con letra visible el funcionamiento del servicio lockers y abajo en una letra considerablemente de menor tamaño indica que no se hacen responsables por las pérdidas de los objetos guardados en estos casilleros en caso de pérdida de la llave."* (sic). Por tanto, se verifica que se infringe el artículo 15 A, número 5, que en su parte pertinente dispone lo siguiente: *"Los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado, se regirán por las siguientes reglas:*

5. *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*".

Respecto a la **Información de horarios de funcionamiento**; la fiscalizadora pudo constatar lo siguiente: "No se observa información sobre horario de apertura y cierre de estacionamiento, al ser consultada la dependiente y posteriormente el encargado del local, sobre la eventualidad que se quede un vehículo al interior, se indica que se deja una barrera elevada para que pueda salir sin problema". (sic). En este caso, se incumple la norma contemplada en el artículo 3° inc.1 letra b) de la LPDC, al no informar en los carteles informativos de local de estacionamiento que están a disposición de los consumidores, los horarios de funcionamiento del recinto y exhibir información relativa a la pérdida del ticket.

Respecto a lo denunciado en relación a las **medidas de seguridad focalizado en la prevención de ilícitos al interior del estacionamiento**; la fiscalizadora constata lo siguiente:

"Al ser consultada la dependiente y el encargado de local indican que se cuenta con 3 cámaras de seguridad en todas las entradas y salidas, una de patentes y 2 de perfiles. Además, cámaras de seguridad enfocadas en cajeros y no en cuidado de vehículos.

Al rondar los diferentes niveles del estacionamiento no se observa presencia de guardias de seguridad destinados al cuidado de los vehículos ni presencia de otras cámaras distintas a las de los accesos.

En concordancia con lo indicado por el encargado de local en entrevista, solamente se consideran cámaras de seguridad para los accesos y salidas en dos modalidades, patente y laterales de los vehículos.

En las imágenes desde la 36 hasta la 44, ambas inclusive, se pueden apreciar los monitores de las cámaras con imágenes de cabinas de cobro, ingresos y salidas, concordante con la ubicación de las mismas". (sic).

Tal como se ha señalado reiteradamente por nuestra jurisprudencia, el fundamento de la responsabilidad por los bienes y/o servicios que se ofrecen por los proveedores, descansa en el deber de seguridad en el consumo. Este deber de seguridad constituye una obligación propia de todo proveedor, y se traduce en un deber general de proteger la salud y la integridad física de los consumidores, su persona y sus bienes, por lo que, si no se toman las medidas necesarias para que dichas dependencias importen un cuidado para los bienes de los consumidores y un

desplazamiento sin riesgos para la integridad física de los clientes que ingresan, se estará prestando un servicio de manera negligente.

Finalmente, respecto a la **revisión de condiciones de seguridad, focalizado en el tránsito de vehículos y peatones al interior del local**, la fiscalizadora pudo constatar lo siguiente:

"También se observa un punto de extinción de incendios que no cuentan con los insumos en su interior, imagen 46". (sic)

Así, los hechos pormenorizadamente denunciados no pudieron ser contrarrestados por el proveedor, por lo que el acta de fiscalización y los fundamentos de la denuncia resultan ser categóricos, y evidencian infracciones a la normativa que rige el consumo y a los principios que la inspiran, por lo que si no se toman las medidas necesarias para que dichas dependencias importen un cuidado para los bienes de los consumidores y un desplazamiento sin riesgos para la integridad física de los clientes que ingresan a los estacionamientos, se estará prestando un servicio de manera negligente, poniendo en riesgo la integridad física de los usuarios del servicio, razones que son suficientes para que el tribunal acoja la denuncia y condene al proveedor por la responsabilidad que le cabe en los hechos denunciados por ser constitutivos de infracción a la Ley 19.496.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3 inciso 1° letra b), d) y artículo 15 A N°5 y 6 de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se **ACOGE** la denuncia interpuesta a fojas 31 y siguientes de autos, por don **MARCELO MIRANDA CORTÉS**, abogado, ya individualizado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, y se **CONDENA** al proveedor "**ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM S.A./MALL PLAZA ANTOFAGASTA**", representado por don **CHRISTOPHER DEANE**, ya individualizados, al pago de una **MULTA** de **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por su responsabilidad en los hechos denunciados en autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), d) y artículo 15 A N°5 y 6 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se condena en costas a la parte denunciada por haber sido totalmente vencida.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 11.450/2021.-

Dictada por doña **DORAMA ACEVEDO VERA**, Jueza Subrogante no inhabilitada.

Autorizada por doña **SANDRA SALINAS LÓPEZ**, Secretaria Subrogante.