

Corte Suprema, 2 de noviembre de 2015

Guajardo con Bata

Rol N°	11865-2015
Recurso	Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Calidad de consumidor y proveedor; obligaciones del proveedor; seguridad en el consumo.
Normativa relevante	Artículos 1, 3 letra c) y 15 de Ley 19.496.

Resumen

En 2013 don Juan Guajardo Salinas interpone una denuncia y demanda civil ante el Primer Juzgado de Policía Local de Maipú, producto de un accidente sufrido por su hija en una tienda comercial del proveedor Bata Chile, consistente en la ruptura y caída de un estante de vidrio, lo que provocó lesiones a la menor en cuestión.

En primera instancia el Juzgado de Policía Local accedió a la demanda, sancionando por la responsabilidad infraccional al proveedor con una multa de 15 unidades tributarias mensuales por haber infringido la LPDC, junto con la obligación de indemnizar al demandante en su daño emergente y moral. El proveedor interpuso un recurso de apelación ante la decisión adoptada por el tribunal de primera instancia, alegando la incompetencia del mismo ya que a su juicio, el demandante no acreditó haber sido consumidor del demandado, por lo que sin poseer dicha calidad, corresponde a un tribunal distinto conocer del asunto.

La Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 19 de agosto de 2015 falló el recurso revocando aquella parte de la decisión que hizo a lugar la acción civil, toda vez que interpretó que no había evidencia suficiente que permitiera acreditar la calidad de consumidor del demandante. En este contexto es que el demandante recurre de queja ante la Corte Suprema, la cual con fecha 2 de noviembre de 2015 rechaza el recurso de queja, por estimar que no existe una vulneración a los deberes de los magistrados de segunda instancia que constituya una falta o abuso grave, toda vez que los mismos se limitaron a realizar una interpretación de la norma, pero adicionalmente, la Corte estima que si quedó correctamente acreditado en primera instancia la calidad de consumidor del demandante, por lo que de oficio, revoca el fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago y en su lugar, confirma el fallo de primera instancia.

Hechos

“VISTOS: (...) Explica que el 9 de octubre de 2013 denunció y demandó a Bata Chile S.A. porque como proveedora actuó con negligencia en su deber de evitar los riesgos que puedan ocurrir al interior de uno de sus establecimientos destinados a realizar compras, donde concurrió junto a su hija menor, quien sufrió una herida cortante en uno de sus brazos producto de la caída de un estante de vidrio que se encontraba en el interior del local.”

Cuestión jurídica

“SEGUNDO: Que establecido el marco jurídico - fáctico de la discusión, las faltas o abusos se configurarían sobre la base de la arbitrariedad cometida por los magistrados de la Corte de Apelaciones de Santiago al interpretar las disposiciones legales pertinentes a la materia y apreciar los hechos de una forma que al quejoso le parece censurable, explayándose en el desarrollo del recurso sobre aquella que estima correcta.”

Decisión

“CUARTO: Que, sin embargo, como se desprende del estudio de los antecedentes, la efectividad de existir una relación de consumo entre las partes quedó demostrada, tanto por la prueba rendida por el denunciante como por el tácito reconocimiento de la denunciada en cuanto a la concurrencia del actor al local comercial de Bata Chile S.A. junto a su hija menor a efectuar compras, sufriendo esta última un accidente producto de la caída de una sección de un mueble vidriado destinado a la exhibición de productos.

De este modo, la decisión de los recurridos deja sin aplicación las disposiciones de la Ley del Consumidor a un caso expresamente regulado por ella, privando al consumidor del legítimo derecho de concurrir a la instancia judicial pertinente y de ser resarcido por los daños sufridos en el acto de consumo a consecuencia de la infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 del mencionado texto legal en que incurrió el proveedor Bata Chile S.A.

En consecuencia, a pesar de tratarse de una interpretación posible y legítima de las disposiciones legales aplicables al caso concreto que no ha podido calificarse de falta o abuso grave, como se razonó, es preciso corregir la situación producida de oficio por esta Corte.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja deducido a fs. 2 por el abogado don Jaime Urrutia Oyanedel.

No obstante, y procediendo de oficio esta Corte, se deja sin efecto la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de diecinueve de agosto del año en curso y se confirma el fallo dictado por el Primer Tribunal de Policía Local de Maipú, en los autos Rol N° 6719-13, el uno de junio de dos mil quince, que se lee a fojas 109 y siguientes de los autos traídos a la vista.”

Comentario

De la decisión adoptada por la Corte Suprema es posible advertir las siguientes conclusiones relevantes respecto de la LPDC.

En primer lugar, y atendiendo a los hechos del caso, es posible apreciar un refuerzo en la aplicación del derecho a la seguridad en el consumo de manera extensiva, toda vez que según lo descrito por la parte demandante, el accidente que motivó la primitiva demanda se generó a raíz de la caída de un estante de video que se encontraba al interior del local donde el proveedor de bienes desarrollaba su actividad comercial.

Se podría pensar en primer término que la protección alegada por este consumidor no tiene amparo normativo, pues en el relato no se aprecia claramente la existencia de una compra de bienes ofrecidos por el proveedor, sino que más bien solo se presenta este accidente dentro del local. Pero la LPDC en su artículo 3° letra d) ha sido interpretado por la jurisprudencia como una norma que no solo ampara la protección de aquellos consumidores que efectivamente concretan una operación comercial con los proveedores de bienes y servicios, sino que también resguarda aquellos que se encuentran sin realizar dichas operaciones, como por ejemplo aquellos que se encuentran en dependencias de las sucursales de los proveedores. Ello porque parte de los servicios ofrecidos por los proveedores radica precisamente en la disposición de sucursales y locales abiertos al público, a fin de que este pueda hacer ingreso y circular por el mismo, lo que se puede interpretar como una forma de consumo respecto de tal servicio, sin ser necesaria la materialización de una compra, venta, arriendo, etc. Así pues, la aplicación de este derecho se hace extensiva a este tipo de consumo también. Es lo que doctrina y jurisprudencia han denominado “consumidor potencial”.¹

Por otro lado y realizando una lectura detenida del artículo 3° letra d) de la LPDC, es posible apreciar la existencia de un derecho compuesto en esta norma, toda vez que la misma garantiza al consumidor seguridad en el consumo de bienes y servicios, y por otro lado, la obligación del proveedor de evitar los riesgos que puedan afectar a sus consumidores.

Así las cosas, esta norma entonces condiciona al proveedor a tomar todos aquellos resguardos necesarios para garantizar seguridad de los consumidores en su marco de acción. Así pues, la Corte en este caso estimó que el proveedor de bienes no dio cumplimiento a su obligación, lo que originó la caída de un estante de vidrio, lo que a su vez, generó las lesiones de la consumidora en cuestión, y es precisamente este hecho lo que acredita su responsabilidad infraccional.

Entonces, el fallo dictado por la Corte Suprema permite entender que los proveedores de bienes y servicios se encuentran obligados a tomar todos aquellos resguardos para brindar seguridad a los consumidores de bienes y servicios, lo que condiciona su actuar a una responsabilidad infraccional y, como contracara, se encuentra el derecho a la seguridad en el consumo de los consumidores, quienes son objeto de esta protección no solo en el momento mismo de la ejecución del acto de consumo, sino que ella es ampliada a toda instancia que se origine en el marco del consumo.

¹ Por todos/as, Barrientos Camus, Francisca (2019). Lecciones de derecho del consumidor. Santiago: Thomson Reuters. Pp. 11-12.