

**Corte Suprema, 11 de Septiembre de 2012.**

*“Alexander Vergara Rodriguez con Hipermercado Tottus S.A”*

<b>Rol N°</b>	5077-2012
<b>Recurso</b>	Recurso de Queja
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Inadmisibilidad Queja
<b>Normativa relevante</b>	Artículo 1, 3 letra D y E, 12, 23, Y 24 de la Ley N° 19.496

**Resumen**

Se presentó una demanda y querrela en contra de “Supermercados San Francisco Buin S.A” por haber ocurrido un robo al vehículo del consumidor en el estacionamiento que ofrecía la demandada, siendo rechazada por el tribunal de primera instancia.

Por lo anterior, se solicitó, vía recurso de apelación, que el tribunal de alzada revocara la sentencia de primera instancia, acogándose la querrela infraccional y demanda civil concediendo sus pretensiones y se condene a pagar los montos solicitados.

La Corte de Apelaciones señala que el uso del estacionamiento es complementario a su giro principal y le permite captar clientes, quedando además en evidencia que en el lugar existen cámaras de vigilancia y guardias, lo que es demostrativo del hecho que el hipermercado reconoce su obligación de custodia respecto de los vehículos de sus clientes, pero donde el sólo hecho de haberse producido la sustracción del vehículo, demuestra que las medidas adoptadas fueron insuficientes para la seguridad de los clientes. Es por ello que se señala que conforme con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley tantas veces citada, comete infracción a sus disposiciones, 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.

De esta manera la Corte de Apelaciones acoge la querrela infraccional, pues considera que el querrellado ha actuado con negligencia en la entrega de su servicio, en razón de la cual ocasionó la sustracción del vehículo del que fue víctima el denunciante, mientras efectuaba compras en el establecimiento que contaba con estacionamiento, respecto del cual el proveedor estaba obligado a velar de manera diligente por su seguridad y calidad, de todo lo cual fluye que la denunciada cometió infracción a lo dispuesto en los artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, ya que la entrega del servicio de estacionamiento, aunque este sea gratuito, conlleva necesariamente la obligación de otorgar seguridad a los clientes.

**Hechos**

**CUARTO (Sentencia Corte de Apelaciones):** Que los elementos probatorios antes reseñados, apreciados conforme las reglas de la sana crítica y por existir entre ellos correspondencia respecto al hecho de haberse efectuado la denuncia, su fecha, sus circunstancias y posterior corroboración, por diferentes medios, documentales y testificales, no existiendo antecedentes que los contradigan permiten tener por establecido que el día diecisiete de junio de 2011, aproximadamente a las 20:00 horas, en circunstancias que Alexander Moisés Vergara

Rodríguez, dejó estacionado su automóvil marca Hyundai, modelo Stellar Prima 2.0 del año 1988, placa patente KP-4294-0, en el estacionamiento del Supermercado San Francisco Buin S.A. hoy Hipermercados Tottus S.A. ubicado en Avda. Concha y Toro 1477 de Puente Alto mientras efectuaba compras en su interior, al salir se pudo percatar que desconocidos, sustrajeron su vehículo, encontrándolo posteriormente en la localidad de Quilicura, desmantelado y sin los notebooks en su interior”.

### **Cuestión jurídica**

¿Cuáles son los requisitos de procedencia del recurso de queja? ¿El estacionamiento gratuito de los supermercados ofrece garantías al consumidor?

### **Decisión**

“1°.- Que, el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones judiciales pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

Que la falta o abuso se configuraría en la especie sobre la base de la presunta arbitrariedad cometida por los magistrados de la Corte de Apelaciones de Santiago al interpretar las disposiciones legales atinentes a la materia de una manera que al quejoso le parece censurable, explayándose en el desarrollo del recurso y en estrados sobre aquella que estima correcta.

2°.- Que esta Corte ha sostenido en reiterados fallos que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de interpretación y provocar, por este solo concepto, una nueva revisión del asunto para llegar a un pronunciamiento de tercera instancia. Dada la naturaleza y finalidad de este recurso extraordinario, lo que procede para acogerlo o rechazarlo es, primordialmente, averiguar y establecer si los jueces recurridos, al ejercer la función judicial y en cuya virtud dictaron la resolución que motiva la queja, incurrieron o no en falta o abuso que deba ser enmendado por la vía disciplinaria.

En consecuencia, disentir de la tesis jurídica sustentada por los recurridos no basta por si solo para que la Corte Suprema haga uso de sus facultades disciplinarias y para dar admisión al recurso de queja.

3°.- Que atendiendo a estas reflexiones, es manifiesto que en la especie existe únicamente una diferencia de pareceres respecto del alcance de determinadas normas de la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que los jueces recurridos, en uso del derecho privativo que les confiere la ley en la interpretación de las normas jurídicas en relación a las situaciones de hecho que deben conocer, han aplicado al caso de lo que se desprende que los sentenciadores no han incurrido en faltas o abusos graves que ameriten la actuación de la Corte, como se solicita, y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja de lo principal de fojas 12, interpuesto por el abogado don Sebastián Matías Mardones Zúñiga, en representación de Hipermercados Tottus S.A.

### **Comentario**

En esta sentencia se da cuenta de las características del recurso de queja, declarando inadmisibile el presentado en la especie, pues no se trata de un abuso grave del derecho por parte de los sentenciadores, sino de una situación que da cuenta de insuficiencia en la fundamentación del fallo en cuestión. Por lo anterior, la Excelentísima Corte Suprema se excusa de pronunciarse entonces sobre los fundamentos del fallo, señalando que se trata de una simple diferencia de apreciación.