

Corte Suprema, 16 de mayo de 2011

Servicio Nacional Del Consumidor y Raúl Cea Mardones con CENCOSUD Supermercados S.A. y CENCOSUD S.A

Rol Nº	5225-2010
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Rechazado
Voces	Negligencia, estacionamiento, sustracción
Normativa relevante	Artículo 12 y 23 de la Ley 19.496

Resumen

La causa en la que recae el recurso de queja se inició ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes por una demanda y denuncia interpuesta por Raúl Orlando Cea Mardones en contra de las sociedades Cencosud S.A. y Cencosud Supermercados S.A por la sustracción de su vehículo en el estacionamiento del supermercado Jumbo ubicado en el Portal La Reina. El Servicio Nacional del Consumidor igualmente interpuso una denuncia por los hechos anteriores. Alegan la infracción del artículo 23 de la Ley N°19.496, toda vez que, producto de una negligencia, se causó menoscabo al consumidor.

Frente a la sentencia de primer grado, que rechazó la denuncia y demanda deducidas, se interpone recurso de apelaciones ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

La Corte de Apelaciones de Santiago estima que Cencosud S.A. y Cencosud Supermercados S.A. infringen el artículo 23 de la Ley N°19.496, por lo que deciden revocar parcialmente la sentencia apelada y condena a Cencosud Supermercados S.A a pagar una multa ascendente a 25 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal, y a pagar a don Raúl Orlando Cea Mardones la suma de \$1.806.000 por concepto de daño emergente y la suma de \$1.000.000 por concepto de daño moral¹. Confirma en lo demás la sentencia.

Tal decisión, en opinión de la parte demandada y querellada, constituye una falta o abuso que debe ser enmendado por la vía disciplinaria, por lo que recurre de queja ante la Corte Suprema, la cual, según se anotará en el apartado respectivo, termina por rechazar dicho recurso, disponiendo que no existió falta y abuso por parte de los jueces recurridos.

Hechos

El 30 de diciembre de 2008, en el estacionamiento del supermercado Jumbo, ubicado en el Portal La Reina, le fue sustraído al demandante y denunciante su vehículo marca Nissan, color blanco, modelo Sentra ex Saloon, año 1996, placa única N° NS-5459-5.

Cuestión jurídica

Lo que la Corte Suprema tuvo que determinar es si los jueces recurridos cometieron abusos o faltas graves al revocar el fallo de primera instancia y condenar a la parte querellada y demandad como autora de la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

¹ Sentencia CA Rol 544-2010, p.4.

Decisión

La Corte Suprema decide rechazar el recurso de queja deducido por la querellada y demandada, disponiendo que aquella parte infringió el artículo 23 de la Ley 19.496. Para ello, la Corte razona de la siguiente manera:

“5° Que aquello que el denunciado quiere hacer aparecer como una simple imposición de la autoridad encargada de la construcción o mencionar como un beneficio que otorgan al cliente, es en realidad el cumplimiento de una obligación legal. El supermercado tiene estacionamiento, porque el común de las personas llega hasta el mismo en vehículo, que es aquél donde cargan las mercaderías adquiridas en el establecimiento comercial y que luego transportan hasta su domicilio. Es efectivo que la autoridad pública encargada de autorizar las construcciones de establecimientos de este tipo, exige que se contemple área de estacionamiento, porque es un hecho público y notorio que un buen número de las personas que concurren a ese tipo de comercio, lo hacen en vehículo, de modo que si no se consideran aquellos por el interesado, colapsarían las calles adyacentes y, probablemente, se reduciría de modo ostensible la demanda en el local construido sin estacionamiento. En este sentido, el estacionamiento forma parte de la oferta de productos, porque de no existir, probablemente se reduciría de modo ostensible el interés de los clientes por concurrir a ese establecimiento. Pero, además, no se trata de la sola exigencia de la autoridad encargada de la construcción y el urbanismo público, ni de la comodidad del cliente, sino de la obligación, impuesta por la ley, de poner la cosa en disposición de entregarla, lo que supone facilitar la salida desde el interior del local a un lugar donde la persona pueda subirla a su medio de transporte, asumiendo el cliente el costo de su traslado. Esa facilidad de disposición, hoy en día constituye el estacionamiento y dado que los costos de aquella son del vendedor, a él corresponde velar porque el lugar que ha facilitado a los consumidores para que instalen sus vehículos sea tan seguro, como debe serlo el paquete de pan o la caja de leche que les vende. Tanto es así, que como puede advertirse, incluso en la mayoría de los establecimientos de este tipo, se reserva un lugar para los taxis que han sido autorizados por el supermercado para ubicarse permanentemente en él y ofrecer su servicio a los clientes que no concurren en vehículo propio y que sacan sus compras hasta el estacionamiento en los mismos carros que el supermercado les facilita.

6° Que, si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de esta clase de estacionamiento (porque la ley no puede contemplarlo todo), aquél es de tal modo inherente al acto de consumo de que se trata, que no puede entenderse este último sin aquél, de donde se sigue que la norma del artículo 23 es perfectamente aplicable en la especie, porque el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad. Este aserto se ve avalado por el hecho indiscutible, que el estacionamiento forma parte de la misma estructura del supermercado, al menos así aparece en este caso de las mismas fotografías incorporadas al expediente, donde aparece un estacionamiento subterráneo; y donde no es poco habitual que cada zona de aparcar se identifique en todas sus hileras con letras y/o números, para facilitar al cliente la ubicación de su vehículo, además de la clásica prohibición de sacar los carros del estacionamiento, lo que refuerza que se trata de un espacio del supermercado y no de uno público. Si el estacionamiento fuera un bien nacional de uso público, la custodia de los vehículos estaría limitada al Estado, sin embargo, en el caso de autos, el estacionamiento es un espacio privado, de propiedad del

supermercado y que no es precisamente de uso público, sino que de uso del público que concurre al supermercado y que tiene la calidad de cliente o consumidor de los productos que comercializa el supermercado. La construcción y disposición de los estacionamientos, está dirigida a la venta de los productos que comercializa naturalmente el supermercado y forman parte de la misma infraestructura que aquél dispone para el uso de sus clientes. El supermercado no comercializa los carros del supermercado, como tampoco las góndolas en que se instalan las mercaderías, ni siquiera las máquinas receptoras de botellas vacías, pero dado que están destinados al giro del negocio, al supermercado corresponde velar por su correcto funcionamiento y seguridad en tanto están dirigidos a la comodidad del cliente. Lo mismo vale para el estacionamiento.

7° Que en la especie, la denuncia se dirigió no sólo contra Cencosud Supermercados, sino que también contra Cencosud S.A., en su calidad de propietaria de los locales que componen el denominado Portal La Reina y que arrienda los locales a terceros, de modo que no es factible pretender que la existencia de otros establecimientos comerciales pudiera diluir la responsabilidad del supermercado, desde que aquellos pertenecen al mismo holding que integra este último.

8° Que en lo que atañe a la protesta por falta de fundamentación en la sentencia, resulta que ella no es efectiva, porque de la sola lectura de la sentencia de alzada se advierte que satisface las exigencias que la ley y la Constitución imponen, puesto que se tuvo por demostrada la sustracción del vehículo del afectado, razonándose en el motivo 8° de esa sentencia, por qué la sustracción de ese vehículo suponía la infracción a la Ley de Protección del Consumidor que se atribuyó al denunciado.

9° Que, finalmente, es preciso agregar que en el proceso quedó en evidencia que existen cámaras de vigilancia dentro del estacionamiento y que también existe un cuerpo de guardias, lo que es demostrativo del hecho que el supermercado reconoce su obligación de custodia respecto de los vehículos de sus clientes, pero donde el solo hecho de haberse producido el hurto del vehículo (que no fue negado) demuestra que las medidas adoptadas son insuficientes para la seguridad efectiva en la prestación

10° Que las razones expuestas resultan suficientes para demostrar que no ha existido la falta o abuso que se reclama, por lo que el presente recurso no puede prosperar (...)."

Comentario

La sentencia por parte de la Corte Suprema resulta relevante ya que se confirma que el estacionamiento de un establecimiento comercial forma parte del servicio prestado por el proveedor, "siendo inherente al acto de consumo"² y, por lo tanto, cualquier menoscabo al consumidor en esta área, está amparado por la Ley N°19.496.

² Considerando 6°, p. 4.