

Corte Suprema, 16 de mayo de 2011

Sergio Mauricio Loyola Barraza con Cencosud S.A.

Rol N°	3299-2010
Recurso	Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Acción de interés individual, derecho a la seguridad en el consumo, recurso de queja, estacionamientos
Normativa relevante	Artículos 3 letra D) y 23 Ley N°19.946.

Resumen

El consumidor Sergio Mauricio Loyola Barraza interpuso ante el 3° Juzgado de Policía Local de Antofagasta, una demanda civil de interés individual junto con una querrela infraccional debido al robo de especies que sufrió en un local supermercado de la cadena Jumbo, perteneciente a Cencosud S.A. el día 25 de abril de 2009. En primera instancia, el juzgado de policía local antes mencionado con fecha 5 de octubre del año 2009 resuelve absolver al proveedor de servicios Cencosud de la responsabilidad por los hechos alegados por el consumidor, rechazando así la demanda civil y la querrela infraccional interpuesta por el mismo.

Ante esto, se interpone un recurso de apelación ante la Corte de Apelaciones de Antofagasta, la cual resuelve con fecha 3 de mayo de 2010 revocar la sentencia de primera instancia, y en su lugar condena a Cencosud al pago de una multa de 5 unidades Tributarias Mensuales, junto con dar lugar a la demanda civil impetrada por el consumidor, condenando a Cencosud al pago de \$180.000 pesos por concepto de indemnización.

Es en este contexto que el proveedor interpone un recurso de queja ante la Corte Suprema, a fin de enmendar el fallo pronunciado por la Corte de Apelaciones de Antofagasta, alegando vulneraciones graves a la hora de aplicar la ley. La Corte Suprema, conociendo del caso, decide rechazar el recurso de queja con fecha 16 de mayo de 2011, estableciendo que el fundamento alegado por el quejoso obedece a una cuestión de interpretación judicial, sin cumplir los requisitos legales para dar lugar al recurso.

Hechos

“SEGUNDO: Que los elementos probatorios que se ha hecho referencia en el motivo que antecede, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, permiten establecer que el día 25 de abril de 2009 pasadas las 21,00 horas, el denunciante y demandante civil concurrió al Supermercado Jumbo Punto de Encuentro ubicado en calle Pedro Aguirre Cerda N° 9.400 de Antofagasta, en su vehículo placa patente PE 6833, que dejó estacionado en el subterráneo existente en ese local comercial de disponibilidad para los clientes que concurren a él, por cuyo uso no le cobraron ningún precio o tarifa, donde se efectuaron compras con la tarjeta de débito de su cónyuge doña Patricia Bahamondes Dinamarca ascendentes a la suma de \$28.627, la que fue cargada a la cuenta corriente que el denunciante y demandante civil mantiene en el Banco Santander con fecha 27 de abril de 2009, y posteriormente, al momento de regresar al móvil del lugar en que se encontraba aparcado pudo constatar que le habían forzado la chapa del portamaletas, donde terceros procedieron a sustraer diversas especies que allí portaba, más

dos maletas con ropa de sus hijos y dos mochilas de éstos, situación de la que no se percataron los guardias del establecimiento comercial.”¹

Cuestión jurídica

“CUARTO: Que el artículo 23 de la ley 19.946 establece como infracción del proveedor, el hecho que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

QUINTO: 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 (...).”

Decisión

“SEXTO 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 donde se trata de un estacionamiento subterráneo; y donde no es poco habitual, de acuerdo a la experiencia que cada zona esté identificada en todas sus hileras con letras y/o números, para facilitar al cliente la ubicación de su vehículo y se contemple además, una indicación que prohíbe sacar los carros del estacionamiento lo que refuerza que se trata de un espacio del supermercado y no de un lugar 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, 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.

En esta parte, es útil recordar que conforme se aseveró por testigos del proceso en que incide el recurso de queja, en el supermercado había guardias de seguridad que, al momento de producirse el robo que afectó al denunciante de autos, se encontraban en otro procedimiento al interior del supermercado y que era un grupo grande que se dedicaban a robar primero

¹ Hechos consignados en fallo de causa rol N° 172-2009, ante la ICA de Antofagasta.

arriba, es decir en el supermercado y cuando todos los guardias subían, éstos aprovechaban de robar los automóviles del estacionamiento?, de lo que se concluye que se ha dispuesto la existencia de guardias para velar por la seguridad en el servicio que se otorga, pero no se ha adoptado un procedimiento apropiado para ello, o lo ha sido de modo insuficiente. Existen guardias en el estacionamiento, pero son los mismos que cumplen labores de vigilancia en el supermercado, de modo que la obligación de custodia se acepta, pero no se satisface adecuadamente, lo que evidencia el incumplimiento de la norma contenida en el artículo 23 de la ley 19.496, así como la negligencia que -según el recurrente- no se habría probado.

SÉPTIMO: Que las razones expuestas resultan suficientes para demostrar que no ha existido la falta o abuso que se reclama, por lo que es presente recurso no puede prosperar, sin perjuicio que es aún posible agregar, que en cuanto la protesta se dirige a una cuestión de interpretación judicial, no es posible concluir de ella la existencia de una falta o abuso grave, según ya se ha declarado en otros fallos por esta Corte. Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja deducido en lo principal de fs. 1 por don Fernando Fernández de la Cerda, en representación de Cencosud Supermercados S.A.”

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se aprecia una interpretación respecto del alcance que posee el artículo 23 de la LPDC respecto del artículo 3 d) de la misma ley, toda vez que en este caso se manifiesta una vulneración al derecho de seguridad en el consumo por parte del proveedor de bienes y servicios.

Como se aprecia en los hechos del caso, lo que motivó este fallo yace en el robo sufrido por un consumidor en los estacionamientos de un supermercado de la cadena Jumbo, ello en el marco del consumo de productos comercializados por este proveedor. Ante este hecho, el proveedor de bienes no entregó una solución al consumidor afectado, lo que motivó la judicialización de este hecho.

Ahora bien, el más allá de la decisión adoptada por la Corte Suprema en cuanto a rechazar el recurso de queja por establecer que no se manifestaba en el fallo una falta grave o abuso de la ley, lo que sí resulta atractivo del fallo es la interpretación que genera la Corte de la defensa alegada por el proveedor de bienes para solicitar la enmienda del fallo. Según este último, se establece que la existencia de estacionamientos en el recinto del supermercado se limita únicamente al cumplimiento de una normativa legal que impone dicha carga, más no significa que el supermercado incluya dentro de su giro el servicio de estacionamiento, por lo que no le sería imputable la carga de administrar y resguardar los vehículos que en él se estacionen.

La Corte establece a su vez que dicha afirmación no resulta correcta, toda vez que el estacionamiento si forma parte de la naturaleza de los servicios prestados por el supermercado, toda vez que su funcionamiento es inherente a la atención de público y a la venta de productos. A juicio de la Corte, el servicio de estacionamiento es parte de los servicios entregados por el supermercado, debiendo velar este último por la eficiencia y seguridad de este, posicionándolo al nivel de los productos comercializados en su interior. La existencia del estacionamiento no obedece al mero cumplimiento de una norma legal, sino que es una extensión de los servicios ofrecidos, por lo que está afecto a las obligaciones consagradas en el artículo 23 de la LPDC, sin poder desentenderse el proveedor de su obligación legal de resguardar el mismo.

Que, en conclusión, este fallo aplica una interpretación armónica del artículo 23 de la LPDC respecto del artículo 3 letra d), en tanto se aprecia que el derecho a la seguridad en el consumo es una carga para los proveedores de bienes y servicios, y por tanto, su vulneración genera en

ellos una responsabilidad. Asimismo, en el marco del consumo de bienes en recintos que cuenten con estacionamiento, se entiende que, por la naturaleza de los servicios ofrecidos, el estacionamiento se entiende como una extensión de los servicios, por lo que compete al proveedor su uso eficiente y seguro.