

Corte Suprema, 21 de octubre de 2008

Cencosud Supermercados S.A. con Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago

Rol N°	5145-2008
Recurso	Queja
Resultado	Acogido
Voces	Recurso de queja
Normativa relevante	Artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N°19.496

Resumen

Un consumidor deduce demanda civil y querrela infraccional en contra de Cencosud Supermercados S.A. ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes por el robo de su bicicleta en el estacionamiento de un supermercado Jumbo. El Juzgado rechazó tanto la demanda como la denuncia porque el lugar habilitado para el estacionamiento de bicicletas era de acceso público.

Frente a la resolución de primera instancia, se interpone recurso de apelación ante la Corte de Apelaciones de Santiago, la cual resuelve revocar el fallo absolutorio del Juzgado y, en su lugar, condenar a la denunciada Cencosud a pagar una multa de 8 unidades tributarias mensuales por infringir el artículo 23 de la Ley N°19.496 en concordancia con el artículo 3º letra d) del mismo cuerpo normativo y además, a pagar la cantidad de \$299.900 como indemnización de perjuicios.

Frente a esta última resolución, Cencosud interpone recurso de queja.

Hechos

“2º).- Que el hecho del que conoció el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes y que constituyó en definitiva la vulneración corresponde al negligente servicio prestado a un consumidor que concurrió al establecimiento Jumbo de la denunciada, ubicado en calle Francisco Bilbao, a realizar algunas compras en su bicicleta, la que dejó estacionada en el lugar habilitado para ello por el supermercado. Sin embargo, cuando se retiró advirtió que aquella no estaba.”

Cuestión jurídica

Corresponde determinar si es que los jueces de alzada han incurrido en falta o abuso grave al razonar como lo hicieron en su veredicto, esto es, condenar a la denunciada por decidir que se encontraba acreditada la existencia de guardias en el lugar.

Decisión

3°).- Que en el dictamen del juez de Policía Local, se desestimó la denuncia y querrela contravencional, porque el lugar habilitado para el estacionamiento de bicicletas, “sería de libre acceso al público, sin que exista algún tipo de control en cuanto a la custodia de las mismas durante su estadía, en este estado de cosas, es posible concluir que cualquier persona, aún cuando no tenga la intención de concurrir al supermercado demandado, puede acceder a la estructura mencionada, sin que exista manera alguna de controlarlo” (basamento cuarto). Más adelante agrega, en el motivo quinto, “corresponde a quien decida utilizarlo, adoptar las medidas de seguridad que estime pertinentes, ya sea usar una o más cadenas con candado, traba ruedas u otras”, “dadas las características de la estructura proporcionada para el aparcamiento de bicicletas, no compete al supermercado su seguridad, sino a quien opta por utilizarla, ya que el establecimiento no proporciona candados ni mantiene registro de las bicicletas ahí aparcadas, no pudiendo establecerse una efectiva relación entre los usuarios de la mencionada estructura de aparcamiento de bicicletas y el supermercado denunciado”..

4°).- Que, por el contrario, al decidirse la condena en el edicto que ahora se impugna, los jueces de alzada decidieron que se encontraba demostrada la existencia de guardias en el lugar, para resguardar la seguridad de los clientes y de sus bienes (fundamento 1°), para en seguida expresar que para establecer legalmente dichos hechos había que tener en consideración la calidad de proveedora de la denunciada en los términos del artículo 1°, N° 2°, de la Ley N° 19.496, quebrantadora de lo ordenado en el artículo 3°, letra d), en consonancia con el artículo 23, de la misma ley, “por cuanto ha prestado una deficiente prestación del servicio de estacionamiento y custodia de vehículos a los cuales estaba obligado, causando con ello un menoscabo al consumidor, que debe ser reparado” (razonamiento 2°).

5°).- Que, sin embargo, como resulta posible apreciar de ese veredicto, tal como ha sido reclamado también por la recurrente, la última frase del racionio 1° que tiene por acreditada la existencia de los guardias para la seguridad de los clientes y sus bienes, no es más que una afirmación desprovista de todo asidero, ya que no se han expresado los elementos de prueba o las razones simplemente lógicas o de experiencia, que permitirían tener por demostrado tal aserto. Luego, cuando se ha pretendido basar legalmente el hecho descrito en la reflexión primera de esa decisión, se han señalado tres disposiciones legales, pero sin que el referido hecho aparezca efectivamente tipificado en ellas. En efecto, el artículo 1°, N° 2°, de la Ley N° 19.496 describe al proveedor, como las personas jurídicas o naturales, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. Entonces, es efectivo que el supermercado Jumbo, de propiedad de la denunciada Cencosud S.A., está dedicado a la comercialización de bienes por los que cobra precio o tarifa, pero entre ellos no se contempla el arrendamiento de estacionamientos, sean para vehículos motorizados o bicicletas, porque si bien dispone de estacionamiento en sus dependencias, no cobra por aquél, precio o tarifa alguna, o cuanto menos, así no se ha comprobado. La simple existencia del espacio para estacionamiento de vehículos o de la estructura metálica necesaria para el aparcamiento de bicicletas, no impone que contractualmente, la empresa haya asumido la custodia de los bienes que en ellos se dejan y en esta parte resulta necesario precisar que para la construcción de un establecimiento comercial, como el que nos ocupa, las autoridades públicas encargadas de su fiscalización, exigen se disponga de un determinado espacio para los vehículos que necesariamente concurrirán a adquirir los productos del oferente, por cuanto en caso contrario, ello provocaría el colapso de las calles o arterias adyacentes. En este escenario,

el simple otorgamiento de una estructura metálica para que cada usuario que lo estime conveniente, pueda encadenar su bicicleta o dejarla con las seguridades que considere del caso, no constituye una obligación del denunciado ni le impone mayores cargas, puesto que no ha cobrado por su seguridad. Tanto es así, que si lo estima prudente, Cencosud S.A., podría sacar la estructura en cuestión, sin que nadie tenga derecho a formular protesta por ello.

6°).- Que, a su vez, el artículo 3°, letra d), de la Ley de Protección al Consumidor, establece como derechos y deberes básicos del consumidor, la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. La adecuada comprensión de esta disposición conduce a que sea interpretada en el contexto que se inscribe, esto es, donde ya existe una definición de los bienes y servicios que serán consumidos, y que como ya se adelantó, corresponde a aquéllos por los que se cobra un precio o tarifa; de modo que la seguridad, protección y evitación de riesgos, está referida en el caso concreto de esta norma, a los productos que pueden ser objeto del consumo.

7°).- Que, finalmente, el artículo 23 de la ley ya citada, sanciona al 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. Tal como ya ha sido precisado, el acto negligente se atribuye al proveedor en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, por el que se ha pagado precio o tarifa, porque en caso contrario, no tiene la calidad de proveedor. En el evento concreto, la denunciada es proveedora de las especies adquiridas por el consumidor involucrado, en la especie, como se lee de fojas 11, ha sido proveedora de cierta cantidad de pan de marraqueta, de pan batido integral, de mortadela de pavo, de queso soprole y de una bebida kontiki.

8°).- Que en la forma que se ha señalado, efectivamente los jueces recurridos han incurrido en una falta o abuso de carácter grave, al dar por probado un hecho, sin justificación alguna y al otorgar a preceptos legales precisos, un alcance que jamás han tenido. Este defecto sólo puede ser corregido por medio de este arbitrio disciplinario. Por estas consideraciones y de acuerdo, además, a lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, SE ACOGE el recurso de queja deducido en lo principal de fojas 4 a 15 por el abogado Juan Guillermo Flores Sandoval, en representación de Cencosud Supermercados S. A. y, en consecuencia, se deja sin efecto la sentencia de veintiséis de agosto de dos mil ocho, escrita a fojas 95 y 96 de los autos traídos a la vista y en su lugar, se confirma la sentencia de veintitrés de mayo de dos mil ocho, que se lee de fojas 68 a 71 de la causa N° 33.313, rol del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, tenida a la vista.”

VOTO DISIDENTE: “Acordada con el voto en contra del abogado integrante Sr. Herrera, quien estuvo por rechazar el recurso de queja interpuesto, teniendo para ello en consideración, que la existencia del estacionamiento en un supermercado, sea de vehículos motorizados o de bicicletas, constituye la prestación de un servicio de tal manera inherente a la comercialización de bienes que se ejecuta, que no es posible concebir un establecimiento comercial de ese tipo, sin su correspondiente espacio para el aparcamiento de los vehículos de los clientes que concurren a consumir los productos que ofrece el proveedor. Si bien es cierto, no se cobra tarifa por ellos, constituyen un servicio que genera costos de mantención para el establecimiento y que es en su esencia, un elemento necesario para la entrega del producto, en los términos que dispone el artículo 1825 del Código Civil. Por tal motivo y dado que significa un beneficio económico para la denunciada, al constituirse en un elemento gravitante en la decisión del consumidor de optar por uno u otro establecimiento de comercio, ha de asumir la

responsabilidad del cuidado de los bienes que allí quedan estacionados, siempre que, por cierto, el usuario haya adoptado las mínimas diligencias de cuidado”.

Comentario

Creo que es acertado el razonamiento del voto en contra, toda vez que el servicio de estacionamiento es casi inherente al de un supermercado y, por lo tanto, muchas personas pueden tomar la decisión de ir a un supermercado en vez de otro, por su disponibilidad de estacionamientos y la confianza de que su vehículo, sea motorizado o no, quede seguro. Por esta razón, no debería importar el cobro o no de tarifa, pues el beneficio para el supermercado radica en la cantidad de gente que decidirá ir a él por sobre otros, tanto por su estacionamiento como por su gratuidad, de modo que el proveedor debe adoptar medidas razonables para evitar daños a la propiedad de los consumidores.