



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ADECO
ACADEMIA
DERECHO Y CONSUMO

EL DEBER DE SEGURIDAD DE LA LEY N° 19.496 EN LA JURISPRUDENCIA

Pablo Ulloa Valenzuela

FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO
ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES
SANTIAGO, CHILE

2014

Pablo Ulloa Valenzuela¹

La seguridad de los consumidores fue uno de los elementos a los que se tuvo especial consideración en la Ley N° 19.496 de 1997 (en adelante LPDC)². En este sentido, según el propio primer informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados: “[e]l Ejecutivo piensa que en la medida que se estimule un mejoramiento progresivo de la calidad y seguridad de los bienes y servicios que se comercializan se puede asegurar, a su vez, la transparencia de esos mismos mercados, eliminando todo aquello que pueda constituir competencia desleal”³.

Entre los antecedentes generales que tuvo presente la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados⁴, destaca la resolución aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en el año 1985, sobre Directrices para la protección al consumidor⁵, que en la *letra a* de sus Principios Generales recoge justamente “[l]a protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad”⁶.

Lo anterior hace advertir la importancia del tema por su incidencia en la forma en que se estructura el mercado, lo que encuentra un correlato en las preocupaciones del citado organismo internacional al acordar dichas directrices.

Pero la cuestión, en nuestro ordenamiento, no se consagra sólo como una declaración de intenciones, “sino efectivamente como un derecho subjetivo fundamental sobre el cual se edifica todo el resto de la disciplina legal”⁷. Ello nos lleva al segundo punto de interés, y centro de este artículo, que son los casos y problemas a los que se han visto enfrentados nuestros tribunales con ocasión de la seguridad en el consumo de bienes o servicios.

Así, el presente trabajo tiene por objetivo exponer, desde la práctica en nuestros tribunales, los supuestos en que se configura una infracción al deber de seguridad en el

¹ Alumno Magíster en Derecho Civil Patrimonial UDP, ayudante de investigación Fundación Fernando Fueyo Laneri. pablo.ulloa@mail.udp.cl

² Diputado DUPRÉ, en discusión en sala, historia de la Ley 19.496, p. 103: “En este sentido, en el proyecto en discusión podemos encontrar cinco criterios básicos en los que se enmarcan los derechos enunciados:

a) El derecho a la protección de la salud y a la seguridad en el consumo de bienes.”; Senador ADOLFO ZALDIVAR, en discusión en sala, historia de la Ley 19.496, p. 488: “¿Cómo no garantizar el derecho de los consumidores a que los bienes y servicios ofrecidos estén exentos de riesgo para la salud y seguridad de las personas! Aquí no basta que algunas materias se encuentren reguladas por el Código Sanitario, o que algunos servicios estén regidos por la Ley de Servicios de Gas o la Ley de Servicios Eléctricos, pues debe existir una concepción general sobre la materia”.

³ Historia de la Ley 19.496, p. 26.

⁴ Historia de la Ley 19.496, p. 25.

⁵ Disponibles en la página web de la UNCTAD, <http://unctad.org/Sections/dite/ia/docs/compendium/sp/15%20volume%201.pdf>

⁶ *Ídem*, <http://unctad.org/Sections/dite/ia/docs/compendium/sp/15%20volume%201.pdf> p. 2.

⁷ Hernán CORRAL TALCIANI, *Artículo 3° d)*, en Íñigo DE LA MAZA GAZMURI, Carlos PIZARRO WILSON (Directores), “Protección de los derechos de los consumidores”, Legalpublishing, Santiago, 2013, p. 109.

ámbito del consumo. Para lograr lo anterior, se expondrán en una forma sistematizada las sentencias analizadas; las cuales fueron agrupadas en I) daños corporales por caídas o accidentes, II) empresas de suministro eléctrico, III) daños en estacionamientos de supermercados y retail, IV) uso indebido de tarjetas por parte de terceros, y V) productos defectuosos. El criterio utilizado para agruparlas de esta forma fue que eran los supuestos que cuantitativamente se presentaban en mayor cantidad en las sentencias analizadas⁸. De esta manera, dentro de cada uno de estos grupos, a su vez, se expondrán temas controvertidos y se presentarán los diversos supuestos prácticos que se suscitan ante los tribunales.

SENTENCIAS

I. DAÑOS CORPORALES Y CAÍDAS

Un primer ámbito de aplicación del deber de seguridad, es aquel en el cual los consumidores sufren accidentes al interior del recinto en el que el proveedor vende bienes o presta servicios. Los casos van desde la caída de un consumidor por líquido derramado, riñas, caídas de objetos en altura, hasta aprisionamiento de extremidades.

I.- Problema. Necesidad del acto de consumo

El principal debate que se advierte en este campo, es sobre la necesidad o no del acto de consumo para que el acto sea comprendido dentro de la competencia de la LPDC. En este sentido, es posible advertir una serie de pronunciamientos por parte de nuestros tribunales señalando que no es necesario el acto de consumo para que se enmarque el acto dentro de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Así queda de manifiesto en las siguientes sentencias:

1. Corte de Apelaciones de La Serena, 11 de diciembre de 2008⁹: “3.) [...] Ahora bien, la citada ley [19.496], como se ha señalado, entrega una normativa completa sobre las relaciones de consumo, sin que para su aplicación resulte esencial la existencia de un vínculo jurídico previo, esto es, que se haya concretado la compraventa con el pago de los productos seleccionados por la querellante, hecho que en el caso sublite, de acuerdo con el relato contenido en el libelo, no pudo agotarse por haber sufrido una caída la mujer en el sector mismo de las cajas. [...]”

En consecuencia, como corolario de todo lo relacionado se puede concluir, como ya se ha adelantado, que en rigor, la calidad de consumidor no sólo la tiene quien ha comprado el bien, sino que también la persona que con tal propósito se encuentra al interior del local, como ha acontecido en la especie. Ergo, la posición de la querellada, en esta parte, manifestada en su apelación, será desestimada.”

⁸ Se expone un número de 74 sentencias, obtenidas mediante la búsqueda en bases de datos del SERNAC, Microjuris y Legalpublishing. Se dividen en 11 sentencias en materia de daños corporales y caídas, 11 en suministro eléctrico, 33 en estacionamientos, 10 en tarjetas de crédito y 9 sobre productos defectuosos.

⁹ Corte de Apelaciones de La Serena, 11 de diciembre de 2008, Rol: 181-2008, cita online Legal Publishing: CL/JUR/6019/2008.

2. Corte de Apelaciones de Valparaíso, 21 de diciembre de 2009¹⁰: “Cuarto: La circunstancia que la querellante no haya concretado la compra de un bien por la caída sufrida, no puede desvirtuar su calidad de consumidor, ya que lo lógico y razonable es que haya concurrido al supermercado a adquirir mercadería y lo contrario llevaría a concluir que sólo se adquiere la calidad de consumidor al momento de materializarse una compra, lo que lleva al absurdo que mientras esto no aconteciere el proveedor estaría exento de todo lo ocurrido al interior del establecimiento”.

3. Corte de Apelaciones de Iquique, 29 de julio de 2011¹¹: “[...] el hecho que no haya concretado la compra de un bien por la caída sufrida, no le resta su calidad de consumidor, ya que la lógica y las máximas de la experiencias indican que si una persona concurre a un supermercado, lo hace para adquirir bienes que se expenden en dicho local. Concluir lo contrario, es llegar al absurdo de considerar que la calidad de consumidor solo se adquiere al materializar una compra, con lo cual el proveedor quedaría exento de responsabilidad de lo que aconteciera al interior del establecimiento, hasta el momento que la persona que concurre no ejecute el acto de comercio de comprar un bien ofrecido por el local comercial”.

4. Corte de Apelaciones de San Miguel, 17 de octubre de 2012¹²: “[...] no puede desconocerse el amparo de los hechos denunciados en la Ley N° 19.496 sobre la base de una supuesta inexistencia de un acto de consumo [...]

10°.Que no es efectivo que la operatoria del ámbito de protección del consumidor a que se refiere la Ley N° 19.496 suponga estrictamente un acto finalizado de consumo por medio del contrato respectivo, ya que algunos de sus efectos requieren esa etapa de concreción en tanto otros operan en tiempos anteriores al acto de contratación”¹³, citando como ejemplo el artículo 13, 14, y 15 de la LPDC.

II.- Supuestos prácticos

Una muestra de los distintos casos que se han presentando ante nuestros tribunales y la forma en que los han resuelto son las siguientes:

¹⁰ Corte de Apelaciones de Valparaíso, 21 de diciembre de 2009, Rol: 688-2009, cita online Legal Publishing: CL/JUR/5205/2009.

¹¹ Liliana Parada Villalobos con Cencosud Supermercado S.A., Corte de Apelaciones de Iquique, 29 de julio de 2011, Rol: 25-2011, cita online Legal Publishing: CL/JUR/6094/2011.

¹² Placencia Pilquiant Custodio Mario y otro con Sodimac S.A, Corte de Apelaciones de San Miguel, 17 de octubre de 2012, Rol: 862-2012, cita online Legal Publishing: CL/JUR/2321/2012.

¹³ Al respecto, la Corte inclusive hace una analogía con los casos de estacionamientos señalando: “9°.Que, en efecto, tanto como resulta claro para la jurisprudencia de esta Corte de Apelaciones (rol N° 388 2012 Civil, fallo de 31 de mayo de 2012) que “los espacios destinados a estacionamiento por los establecimientos comerciales para sus clientes son parte del servicio que éstos ofrecen para que eventuales consumidores puedan acceder al local con sus propios vehículos, facilitando de esta forma el acto de consumo...” (fundamento cuarto); de la misma manera el iter contractual en esta clase de establecimientos donde se ofrece una variedad indeterminada de artículos en un espacio cerrado y delimitado, supone la plicitación previa y el traslado de los eventuales adquirente por sus dependencias interiores para de esta manera propender al acto de adquisición, donde ha de regir evidentemente, según las circunstancias, las obligaciones impuestas legalmente al proveedor de bienes o servicios, en los términos de la Ley N° 19.496, entre ellas la obligación de seguridad que persigue resguardar a los eventuales clientes de los riesgos posibles y atribuibles a la actividad o inactividad que se espera deben o no brindar los referidos proveedores de bienes y servicios”.

1) CAÍDA DE CONSUMIDORES EN EL LOCAL DEL PROVEEDOR

a) Infracción al deber de seguridad: *derrame de líquido*. La Corte de Apelaciones de San Miguel en febrero del 2013¹⁴ estimó que: “Cuarto: [...] las circunstancias precedentemente descritas configuran una infracción de la empresa denunciada a los artículos 3° letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, que disponen por una parte, que constituye un derecho básico del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y en segundo término que establece que comete infracción el proveedor que en la venta de un bien o prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del respectivo bien o servicio”.

b) Infracción al deber de seguridad: *derrame de líquido*. Corte de Apelaciones de San Miguel, 05 de noviembre de 2012¹⁵: “DECIMO: [...] el vínculo entre el cliente de un supermercado y éste, se da en una relación de consumo, entre un proveedor y un consumidor, quedando el primero obligado a una serie de conductas de cuidado, entre ellas la de seguridad en el consumo, explícitamente reconocido en la Ley del Consumidor N° 19.496, que establece la protección de los consumidores y sus derechos básicos entre los que se cuenta, la seguridad en el consumo de los bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, "el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles" y la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en dicha ley.

UNDÉCIMO: Que por consiguiente, siendo un hecho incuestionable y verificado en la causa, que la caída de la menor, hija del actor, obedeció a la existencia de una sustancia líquida en uno de los pasillos del establecimiento de Cencosud Supermercados S.A., cuya limpieza debía realizar ISS Servicios Generales Limitada, forzoso es concluir que la primera de las aludidas demandadas incurrió en omisión a su deber de protección de la salud y de evitar los riesgos que pueda afectar a los consumidores o clientes del supermercado y para ello, también de supervisión del cumplimiento de su labor por la segunda”.

c) Infracción al deber de seguridad: *derrame de líquido*. Corte de Apelaciones de Iquique, 29 de julio de 2011¹⁶: “SÉPTIMO: Que al haberse demostrado que la caída sufrida por la querellante tuvo su causa en un hecho imputable a la demandada, como lo es, estar mojado el piso del Supermercado Santa Isabel, sin las medidas de seguridad pertinentes, se incurre en infracción de los artículos 12 y 23 de la ley 19.946 (sic), que le impone el deber de velar por la seguridad en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, razón por la cual corresponde sancionar a la querellada por dicha infracción”.

d) No hay infracción al deber de seguridad: *tropiezo con plataforma*. Corte de

¹⁴ González Miranda Isabel Margarita con Comercializadora El Mirador S.A., Corte de Apelaciones de San Miguel, 18 de febrero de 2013, Rol: 105-2013, Cita online Legal Publishing: CL/JUR/370/2013.

¹⁵ Héctor Fuentes Roca y otra con Empresas Cencosud Supermercados S.A. y otra, Corte de Apelaciones de San Miguel, 05 de noviembre de 2012, Rol: 1298-2011, Cita online Legal Publishing: CL/JUR/2513/2012.

¹⁶ Liliana Parada Villalobos con Cencosud Supermercado S.A., Corte de Apelaciones de Iquique, 29 de julio de 2011, Rol: 25-2011, cita online Legal Publishing: CL/JUR/6094/2011.

Apelaciones de Valparaíso, 04 de enero de 2010¹⁷: “Segundo. Que en la especie se trata de que la denunciante luego de haber concurrido al supermercado a comprar artículos que no están especificados y ya al haber pagado, retira un paquete que guardó en un casillero adecuado a tal propósito, allí sufre un accidente y se lesiona, en forma la indicada en lo expositivo.

Tercero. Que de lo dicho se infiere que no hay relación alguna entre los bienes comprados y el accidente sufrido. Se trata de un accidente sufrido por la querellante, completamente ajena a la circunstancia de ser consumidora y no dice relación con los bienes adquiridos. En efecto al hacer abandono del establecimiento de comercio sufre una caída y como consecuencia de éste se fracturó una de sus caderas con lamentables daños en su salud y condiciones de vida futura.

La circunstancia de haber tropezado con una pequeña plataforma, que dice no haber visto, no significa que la plataforma sea un elemento inseguro y que infrinja normas de seguridad, que no se indican ni precisan y que deben constar en algún reglamento al efecto.

Pero por sobre lo dicho el artículo 23 de la Ley 19.496, ni remotamente se refiere a lo que se pretende, ya que su presupuesto es otro "en la venta de un bien o en la prestación de un servicio", ya se dijo que en la especie se trata de la venta de un bien, aquí no hay prestación de un servicio. Además, la negligencia está referida al bien o servicio prestado.

Cuarto. Que en la especie se está ante un accidente, en cuyo caso puede existir responsabilidad por imprudencia o negligencia con infracción de reglamentos y en tal caso corresponde su juzgamiento ante el tribunal y en el procedimiento regulado en el artículo 492 del Código Penal, que no es de la competencia de Juez de Policía Local, o bien si se trata de las situaciones a que alude el Libro IV, Título XXXV del Código Civil, corresponde resolverlo al juez letrado en lo civil y en otro procedimiento”.

e) Infracción al deber de seguridad: *derrame de líquido*. Corte de Apelaciones de Valparaíso, 21 de diciembre de 2009¹⁸, citando los artículos 3 letra d) y 23, señala que: “Séptimo: Que en consecuencia, sólo cabe concluir que el accidente se debió a que el piso no reunía las condiciones de seguridad mínimas, lo que ocasionó la caída de la querellante, siendo el accidente producido por un hecho imputable a la demandada, con infracción los artículos 12 y 23 de la Ley 19.946, que le imponía el deber de velar por la seguridad en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, razón por la cual corresponde sancionar a la demandada por tal infracción”.

f) Infracción al deber de seguridad: *derrame de líquido*. Corte de Apelaciones de La Serena, 11 de diciembre de 2008¹⁹: “9.) Que así las cosas, cabe entender, entonces, que la caída de doña Nelly Araya Araya se debió fundamentalmente a que resbaló por encontrarse el piso impregnado con un elemento de características jabonosas.

¹⁷ Corte de Apelaciones de Valparaíso, 04 de enero de 2010, Rol: 734-2009, Cita online Legal Publishing: CL/JUR/14/2010.

¹⁸ Corte de Apelaciones de Valparaíso, 21 de diciembre de 2009, Rol: 688-2009, cita online Legal Publishing: CL/JUR/5205/2009.

¹⁹ Corte de Apelaciones de La Serena, 11 de diciembre de 2008, Rol: 181-2008, cita online Legal Publishing: CL/JUR/6019/2008.

Establecido este hecho, y no existiendo prueba que justifique tal anormal situación, se deberá concluir que la querellada no actuó con la debida diligencia y cuidado para mantener, en todo momento, un adecuado aseo. Al respecto, debe considerarse que se trata de un establecimiento comercial de gran magnitud en donde concurre un numeroso público para adquirir los diversos bienes y servicios que allí se expenden. Es por lo anterior, que el proveedor de todos ellos, debe asegurar a la clientela su tránsito seguro, lo que en el caso de autos, no aconteció.

10.) Que, en consecuencia, teniendo presente, como ya se ha planteado, que el artículo 3º de la Ley N° 19.496, dispone que es un derecho básico del consumidor (letra d), la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, tales derechos, que deben ser entendidos en un sentido amplio, son el correlato de las fundamentales obligaciones del proveedor, como la de velar por la seguridad del consumidor.

Y es por ello, que corresponde decidir que el hecho establecido queda comprendido dentro de las situaciones indicadas en su artículo 23, al señalar que comete infracción a las disposiciones de la ley, 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 del respectivo bien o servicio”.

g) Infracción al deber de seguridad: *derrame de líquido*. Corte de Apelaciones de Santiago, 10 de marzo de 2010²⁰: “10.- Que de acuerdo a las normas de la sana crítica este Sentenciador ha concluido que sin perjuicio de que la demandada una vez ocurrido el hecho que motivo la denuncia brindo apoyo a la demandante doña [M.A.A.G.], el hecho ocurrió claramente por no haber dado cumplimiento a su obligación legal de mantener el local y las dependencias del mismo en buenas condiciones de seguridad y aseo, a fin de evitar riesgos y permitir que los actos de consumo se desarrollen con normalidad, por ello este Tribunal estima que no se tomaron las medidas oportunas y necesarias para evitar el accidente de la demandante o cualquier otro usuario del recinto, incurriendo con dicha conducta en la infracción descrita y prevista en el artículo 3º letra d) y artículo 23 de la Ley sobre protección a los derechos de los Consumidores”.

2) RIÑA QUE AFECTA A CONSUMIDOR AL INTERIOR DE UN PUB

a) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de Concepción, 18 de julio de 2011²¹: “QUINTO: Que el artículo 3, letra d) de la Ley antes citada, establece el deber de evitar los riesgos que puedan afectar al consumidor, en un sentido amplio, velando por la seguridad de los consumidores, sin constreñir ésta al consumo de bienes y servicios, en la medida que en el mismo numeral se comprende también la protección de la salud y el medio ambiente, estableciendo, a reglón seguido, la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento del proveedor, todo lo que se aviene al contexto de una economía de mercado (mixta o reglamentaria), cual es el caso de nuestro país.

²⁰ Corte de Apelaciones de Santiago, 10 de marzo de 2010, Rol: 11417-2009.

²¹ Juan Ricardo Cruzat Caro con Club Urbano Bar Pub Discotheque, Corte de Apelaciones de Concepción, 18 de julio de 2011, Rol: 331-2011, cita online Legal Publishing: CL/JUR/5786/2011.

SEXTO: Que para un correcto análisis y resolución de estos antecedentes, resulta necesario indicar -previamente- que quien debe probar que actuó sin negligencia o culpa, empleando diligencia o debido cuidado, es el prestador del servicio, es decir, el denunciado o demandado civil de autos. Lo dicho se debe entender necesariamente con relación a lo prescrito en los artículos 23 y 3, letra d) de la Ley tantas veces citada.

SÉPTIMO: [...] no se logra acreditar en el caso específico -que es objeto de estos antecedentes- que se haya dado cumplimiento a la obligación de seguridad que pesa sobre la empresa denunciada a la hora de prestar el servicio convenido con el denunciante Sr. Juan Ricardo Cruzat Caro, en el día y lugar en que ocurrieron los hechos materia de estos antecedentes.

[...]

En definitiva, el artículo 23 de la Ley N° 19.946, exige que el proveedor actúe con negligencia para cometer infracción a las disposiciones de la presente Ley, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, supuesto que en este caso se configura, en mérito de las razones recién indicadas”.

3) CAÍDA DE OBJETOS DESDE ALTURA A CONSUMIDOR

a) Infracción al deber de seguridad: *envase de vidrio desde estantería*. Corte de Apelaciones de Antofagasta, 04 de abril de 2006²²: “SEGUNDO: [...] debe tenerse presente que la Ley N° 19.496 protege a los consumidores, otorgándoles derechos que le permiten mejorar su vinculación con los proveedores, impidiendo el desequilibrio que suele producirse en tal relación.

Es así como cuando el artículo 3° de esa normativa, en su letra d), establece el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle, lo hace en un sentido amplio, velando por la seguridad de los consumidores, sin constreñir ésta al consumo de bienes y servicios, en la medida que en el mismo numeral se comprende también la protección de la salud y el medio ambiente, estableciendo a renglón seguido la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento del proveedor, todo lo que se aviene al contexto de una economía de mercado, cual es el caso de nuestro país.

Por ello resulta indispensable que en estos grandes establecimientos exista la posibilidad cierta de entregar primeros auxilios para responder adecuadamente frente a un hecho como el ocurrido, responsabilidad que tiene clara la empresa demandada en la medida que tiene un Convenio de Atención Médica con la Asociación Chilena de Seguridad, que le permite enfrentar casos como éste, lo que ha quedado demostrado en autos.

TERCERO: Que en esta causa y por los testimonios no sólo de los testigos presentados por el demandante, sino por los de aquellos presentados por la propia empresa demandada, resulta un hecho inconcuso que la lesión sufrida por el actor se produjo

²² Corte de Apelaciones de Antofagasta, 04 de abril de 2006, Rol: 1264-2005, cita online Legal Publishing: CL/JUR/1139/2006.

dentro del recinto en que funciona el Supermercado El Pampino, que mantiene la empresa Korlaet en esta ciudad, siéndole exigible a la misma, la adopción de medidas de seguridad en relación con la colocación de los productos en las estanterías, más aún cuando ellos están contenidos en envases de vidrio cuya caída puede ocasionar lesiones a los adultos y niños que a él concurren y que resultan previsibles.

Los mismos argumentos permiten exigir la existencia en el local de algunos elementos de primeros auxilios que permitan afrontar una situación como la producida [...]”.

4) APRISIONAMIENTO DE EXTREMIDADES

a) Infracción al deber de seguridad: *mano de pasajera en puertas de vagón del Metro*. Corte de Apelaciones de Santiago, 17 de febrero de 2002²³: “3. Que la obligación de seguridad, exigible al Metro, significa que esta empresa debe velar por la incolumidad de los pasajeros, a lo menos desde que éstos ingresan al recinto en que presta el servicio de transporte, con su pasaje hasta la salida del mismo, a través de las puertas mecanizadas. Y ello importa que, como obligación mínima, debe adoptar todas las medidas que impidan que un pasajero, que cumple con las instrucciones de seguridad, se vea expuesto a sufrir daño por acción de otros, en los casos que estas actuaciones fueren previsibles para el Metro. Es claro que los resguardos adoptados por la empresa Metro en orden a dibujar la línea amarilla, la que no debe traspasar el pasajero hasta que el vehículo se detenga, y la colocación de indicaciones en las puertas ordenando que los pasajeros no deben apoyarse en ellas, no resultan suficientes si, como en autos, se aglomera un gran grupo de pasajeros y presiona empujando a los que están en primera línea. Esta situación, de aglomeración de pasajeros y presión de ellos en dirección a los caros del metro, -ciertamente- es un tipo de suceso totalmente previsible para el Metro, puesto que es de público conocimiento la reiteración de hechos de esa naturaleza, y es justamente el análisis de estas situaciones previsibles de peligro, y la adopción de las medidas de seguridad correspondientes, las que le dan el contenido preciso a la obligación de seguridad de la empresa de servicios demandada. Que el hecho de que el Metro no haya considerado esta posibilidad y adoptado en consecuencia las acciones que eviten daños, como el de autos, es constitutivo de incumplimiento de su obligación de seguridad. Y este incumplimiento debe considerarse negligente, toda vez que con mediano cuidado el Metro habría podido adoptar las medidas que le llevaran a cumplir con esta obligación de seguridad”.

II. EMPRESAS DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Los principales problemas que se advierten respecto de este tipo de relaciones de consumo son los daños en artefactos (cámaras fotográficas, equipos de audio, televisores, bombas de agua, etcétera) por alza de voltaje o falta de mantención en líneas de suministro eléctrico. Así las cosas, por las consideraciones que se expondrán a continuación, los tribunales han utilizado este deber para configurar la responsabilidad a las empresas suministradoras.

I.- Problema. Caso fortuito o fuerza mayor

²³ Corte de Apelaciones de Santiago, Sexta Sala, 17 de febrero de 2002, Rol: 1.939-2002.

Una defensa que han esgrimido las compañías de suministro eléctrico, es que las variaciones y alzas de voltaje configurarían una hipótesis de fuerza mayor, a lo que se ha considerado por parte de nuestros tribunales que:

1) Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago, 12 de julio del 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 22 de octubre de 2008²⁴: “10) Que no es la generación de sobrevoltaje o alzas de energía eléctrica por parte de las generadoras, sino la falta de la debida diligencia o cuidado de la denunciada para impedir que dicho sobrevoltaje o alza de tensión eléctrica sea transmitido a sus clientes por medio de la distribución actividad principal de su giro, por lo que en el caso materia de autos no puede ser considerado como fuerza mayor, al ser un hecho previsible”.

2) Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de noviembre de 2006²⁵: “3º.- Que Chilectra S.A., en su calidad de empresa distribuidora de energía eléctrica estaba obligada a adoptar las medidas de prevención necesarias para no ocasionar riesgos, peligros o perjuicios a sus clientes frente a la eventualidad que un corte de energía, de un alza de voltaje o de una sobretensión, situaciones señaladas que no pueden estimarse como de fuerza mayor, como se pretende por la denunciada, por tratarse de eventos que se han producido con anterioridad con alguna frecuencia en el país”.

II.- Supuestos prácticos

1) FALLA ELÉCTRICA POR FALTA DE MANTENCIÓN DE LAS LÍNEAS POR PARTE DEL OPERADOR

a) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de Santiago, 05 de enero de 2010²⁶: “Quinto: [...] Concordante, es dable establecer que Endesa, es concesionaria de servicio público de transporte de energía eléctrica y, por ende, se obliga a mantener la seguridad de sus instalaciones y, en especial, en lo relacionado con el corte o poda de árboles que puedan afectar su operación; en el caso que nos ocupa, la falla fue provocada por el contacto de ramas de árboles ubicado bajo la línea, a una distancia antirreglamentaria de los conductores.

En este contexto, la alegación de la recurrente, en términos a que la acción de mantención se concreta por otras Empresas y por ende no es responsable de lo acaecido, resulta inconducente y alejada de la normativa que rige la materia; es así, que la norma del artículo 218 del DS 327-97, citado, establece la obligación para el operador de las líneas eléctricas ‘. . . incluir en sus programas de mantención. . . sin perjuicio de que dichas labores se encomiende a un tercero’ precisando que el propietario(de la concesión) sigue siendo responsable.

Lo concreto resulta ser que la parte recurrente no cuestiona la causa de la falla eléctrica y que ésta se ha debido a la falta de mantención que no fue materializada en forma oportuna, infringiéndose la normativa legal vigente; su inacción afectó la seguridad en el consumo. La multa así aplicada se ajusta al mérito de los antecedentes”.

²⁴ Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol: 2.930- 2004, 12 de julio del 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Octava Sala. Rol: 7.079-2008, 22 de octubre de 2008.

²⁵ SERNAC con Chilectra S.A., Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 3737-2006, 2 de noviembre de 2006.

²⁶ Corte de Apelaciones de Santiago, 05 de enero de 2010, Rol: 855-2009, cita online Legal Publishing: CL/JUR/43/2010.

2) DAÑOS A ARTEFACTOS ELÉCTRICOS POR FLUCTUACIONES EN VOLTAJE

a) Infracción al deber de seguridad. El Juzgado de Policía Local de Renca, 22 de enero del 2009, en sentencia confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de septiembre de 2009²⁷, consideró como una vulneración al deber de seguridad la descomposición de artefactos eléctricos de los consumidores, causado por las fluctuaciones en el voltaje, señalando en particular que: “17. Que, en consecuencia el tribunal forma plena convicción y estima legalmente acreditada la infracción a los artículos 3 letra d), 23 y 45 de la Ley 19.496, consistente en que la empresa denunciada EMPRESA ELÉCTRICA CHILECTRA S.A., en la prestación de un servicio potencialmente riesgoso como es la distribución de energía eléctrica, actuando culposamente, no tomó las medidas resguardo necesarias para que aquella se realizara en adecuadas condiciones de seguridad impidiendo que fluctuaciones en el voltaje causaran menoscabo a los consumidores denunciante consistente en el daño patrimonial que resultó en la descomposición de sus artefactos eléctricos, manifestando lo anterior una falla en la seguridad debida por el proveedor en el consumo del referido servicio”.

b) Infracción al deber de seguridad. Primer Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, 17 de julio de 2006, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de diciembre de 2007²⁸: “Duodécimo.- Que de las reflexiones anteriores se concluye que la denunciada incurrió en responsabilidad de autora de la infracción descrita en el inciso primero del artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ya que en la prestación del servicio propio de su giro, cual es proveer de energía eléctrica al usuario -su cliente- le ha causado menoscabo debido a fallas o deficiencias en la cantidad y seguridad del respectivo servicio, que se tradujo en daños a una cámara fotográfica”.

c) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol: N° 197-2008, 11 de julio de 2008²⁹: “Primero: Que mediante la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor se persigue hacer efectiva la responsabilidad infraccional de la Empresa Eléctrica Chilectra, derivada del artículo 23 de la Ley N°19.496 en relación con lo preceptuado en el artículo 3 letra d) y 45 del mismo cuerpo legal, todo a consecuencia del golpe de energía eléctrica ocurrido el 7 de noviembre del año 2003.

[...]

Tercero: [...] Que la sola circunstancia de haber sido provocada una sobre tensión en la red de distribución, debido a una falla eléctrica en el Sistema Interconectado Central, y que se tradujo en altas de voltaje y corte de suministro en el sistema de distribución de propiedad de la empresa concesionaria, no puede estimarse como eximente de responsabilidad en los hechos, toda vez que corresponde a las Empresas respectivas probar que las fluctuaciones de voltaje producidas, con resultado de daños a los artefactos eléctrico, no podrían haber sido controladas convenientemente por las

²⁷ Juzgado de Policía Local de Renca, Rol: 48.519-2004, 22 de enero del 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 9.423-2009, 2 de septiembre de 2009.

²⁸ Primer Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, Rol N° 3161-MA-04, 17 de julio de 2006, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 5.841-2.007, 12 de diciembre de 2007.

²⁹ Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol: N° 197-2008, 11 de julio de 2008.

protecciones de los alimentadores de media tensión y las subestaciones del sistema de distribución de la empresa.

[...]

Sexto: Que de lo señalado, apreciando la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, de acuerdo al artículo 14 de la Ley 18.287, es posible concluir que efectivamente la denunciada Chilectra no logró probar haber dado cumplimiento a su obligación de adoptar preventivamente las medidas necesarias para cumplir con el otorgamiento de un buen servicio, de modo de evitar peligro a las personas y las cosas, infringiéndose de esta forma las disposiciones legales de la Ley N° 19.496 a que se refiere la denuncia”.

d) Infracción al deber de seguridad. Fundamentando su fallo en el artículo 23, el Juzgado de Policía Local de Independencia, 25 de octubre de 2007, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de marzo de 2008³⁰, señala: “OCTAVO: Que, conforme a lo indicado, es posible concluir, inequívocamente, que la empresa denunciada, en su calidad de distribuidora del suministro eléctrico, debía las medidas de prevención necesarias para no causar riesgos, peligros o perjuicios a sus clientes, frente a la eventualidad de un corte de energía o un alza de voltaje o sobretensión, como efectivamente ocurrió en el caso materia de la presente investigación”.

e) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de noviembre de 2006³¹: “3°.- Que Chilectra S.A., en su calidad de empresa distribuidora de energía eléctrica estaba obligada a adoptar las medidas de prevención necesarias para no ocasionar riesgos, peligros o perjuicios a sus clientes frente a la eventualidad que un corte de energía, de un alza de voltaje o de una sobretensión, situaciones señaladas que no pueden estimarse como de fuerza mayor, como se pretende por la denunciada, por tratarse de eventos que se han producido con anterioridad con alguna frecuencia en el país.

4°.- Que en consecuencia, cabe concluir que Chilectra S.A. ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra d) 23 y 45 inciso segundo de la Ley N°19.496, razón por la cual se acogerá la denuncia interpuesta en su contra”.

f) Infracción al deber de seguridad. Juzgado de Policía Local de Renca, 22 de enero de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de septiembre de 2009³²: “17. Que, en consecuencia el tribunal se forma plena convicción y estima legalmente acreditada la infracción a los artículos 3 letra d), 23 y 45 de la Ley N° 19.496, consistente en que la empresa denunciada EMPRESA ELECTRICA CHILECTRA S.A., en la prestación de un servicio potencialmente riesgoso como es la distribución de energía eléctrica, actuando culposamente, no tomó las medidas necesarias para que aquella se realizara en adecuadas condiciones de seguridad impidiendo que fluctuaciones en el voltaje causaran menoscabo a los consumidores denunciante consistente en el daño patrimonial que resultó en la descomposición de sus artefactos eléctricos, manifestando

³⁰ Juzgado de Policía Local de Independencia, Rol N° 40.081-2005, 25 de octubre de 2007, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 231-2008, 12 de marzo de 2008.

³¹ SERNAC con Chilectra S.A., Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 3737-2006, 2 de noviembre de 2006.

³² Juzgado de Policía Local de Renca, Rol N° 48519-1, 22 de enero de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 9.423-2009, 2 de septiembre de 2009.

lo anterior una falla en la seguridad debida por el proveedor en el consumo del referido servicio”.

g) No infringe deber de seguridad. Corte de Apelaciones de Temuco, 28 de noviembre de 2009³³: “2º.- [...] de acuerdo con el marco legal referido se debe determinar si aquel corte o suspensión del servicio eléctrico a que se había obligado a suministrar la empresa demandada fue por una conducta negligente de su parte y que a consecuencia de ello se causaron los daños que reclama la actora.

3º.- Que es requisito esencial en la tipificación de la conducta infraccional que se sanciona en el artículo 23 de la ley N° 19.496 que se obre, por el proveedor o suministrador del servicio, con negligencia, esto es, con culpa, con falta de cuidado, y de los antecedentes reunidos en autos, apreciados de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se desprende que la causa del corte de la energía eléctrica en la localidad de Purén, o por lo menos en un sector de ella, no fue el choque de un camión en contra de un poste que soporta el tendido del cable conductor de la energía, sino que el corte de esa energía lo realizó la empresa demandada para reponerla, como consecuencia de ese accidente de tránsito, y no se acreditó que en esa conducta de reparación la empresa hubiere incurrido en una conducta infraccional, negligente o descuidada, no hay prueba alguna de la necesaria relación de causalidad entre la conducta de Frontel y los daños que se causaron a los equipos de la denunciante; no se acreditó ‘el golpe de corriente’; ni que hubieren fallado los sistemas de seguridad o de protección pertinentes.

4º.- Que toda la prueba rendida por la demandante apunta a acreditar la existencia de la suspensión de la energía eléctrica y los daños que sufrieron algunos equipos eléctricos, situaciones de hechos que no se discuten, pero no establecen que estos daños hayan sido consecuencia de aquel corte de la energía; y, por otro lado, en cuanto al daño moral que alega la actora y que lo hace consistir en una depresión que aquellos daños le causaron, los recibos, recetas y boletas con que pretende acreditarlo, todos ellos emanan de terceros que no depusieron en el juicio ni prueban que su enfermedad tenga su origen en aquella circunstancia”.

i) Infringe deber de seguridad. Corte Suprema, 26 de abril de 2010³⁴, recurso de queja, revoca sentencia de Corte de Apelaciones de Temuco, 28 de noviembre de 2009 (Rol: 1355-2009): “DUODÉCIMO: [...] Es así como la denunciada otorgó una prestación de mala calidad, puesto que el alza de voltaje fue el causante de la quema y desperfecto de los equipos detallados en la denuncia, hecho probado especialmente con la testimonial del técnico electrónico [H.E.C.P] y con el informe de reparación y presupuesto extendido por el mismo deponente, acompañado en la audiencia respectiva.

DÉCIMO TERCERO: Que, por otra parte, correspondía a la empresa demandada demostrar que cumplió con su obligación de adoptar preventivamente todas las medidas que permiten cumplir con el otorgamiento de un buen servicio, a fin de evitar peligro a las personas y a las cosas, riesgos que evidentemente se corren luego del corte o

³³ Frontel S.A. con Lorna Isabel Islas Olivares , Corte de Apelaciones de Temuco, 28 de noviembre de 2009, Rol: 1355-2009, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/2773/2009.

³⁴ Lorna Isabel Islas Olivares con conFrontel S.A., Corte Suprema, ROL:8126-09, 26 de abril de 2010, Cita: MJCH_MJJ23394 - MJJ23394.

suspensión del suministro de electricidad, por la sobre tensión producida, los que pueden y deben ser previstos por el concesionario respectivo, deber que por lo demás impone la propia Ley General de Servicios Eléctricos -artículo 82 del D.F.L. N° 1, de mil novecientos ochenta y dos, del Ministerio de Minería-, al establecer como deber de todo concesionario de servicio público de cualquiera naturaleza mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias pertinentes. En igual sintonía, el inciso segundo del artículo 45 de la Ley N° 19.496, preceptúa que en lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse, incumplimiento que habilita al sentenciador a sancionar al infractor con multa de hasta doscientas unidades tributarias mensuales.

Sólo así se entiende el amparo de derechos fijado por las letras d) y e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496, estrechamente vinculado con el inciso primero del artículo 23 del mismo estatuto, de modo que es el proveedor quien debe probar su diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad empresarial, interpelación que este interviniente no demostró en el proceso haber obedecido, como lo evidenció el juez de primera instancia en su veredicto”.

h) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de San Miguel, 17 de junio de 2013³⁵: “6°) Que habiéndose producido daños en el motor de la bomba de agua y en el partidador suave, ubicada en la Villa Los Jazmines de Padre Hurtado, después de un corte de luz y reanudación de la energía eléctrica con una variación del voltaje, sin que resultara probada la justificación dada por la denunciada que ello se habría debido a un evento provocado por agentes externos, no identificados, es posible atribuirle responsabilidad en tales perjuicios y estimar que ha incurrido en infracción al artículo 3° letra d) de la Ley 19.496 en relación al artículo 24 inciso primero de la primera ley, toda vez que la infractora ha afectado el derecho del consumidor, Agrupación Habitacional Los Jazmines de Padre Hurtado, de tener seguridad en el consumo de servicios y en el caso concreto que nos ocupa los habitantes de la Villa Los Jazmines no pudieron contar con agua potable que obtenían de un pozo, debido a los daños que sufrió el motor de la bomba de agua y el partidador suave de dicho pozo, producto de la reanudación de energía eléctrica con una fuerte variación de su voltaje, después de un corte de luz ocurrido el 26 de mayo de 2012, situación que había sido advertida con anterioridad a la denunciada, esto es de los continuos cambios del voltaje que se producían después de un corte de energía eléctrica”.

III. DAÑOS EN ESTACIONAMIENTOS

Los casos de estacionamientos de locales comerciales son los más numerosos. En ellos se presentan diversos supuestos en los que resulta posible atribuir responsabilidad a los proveedores, ya por el robo, hurto o sustracción³⁶ de un vehículo, de artículos en el

³⁵ Agrupación Habitacional Los Jazmines de Padre Hurtado con CGE Distribución S.A, Corte de Apelaciones de San Miguel, ROL:669-13, 17 de junio de 2013, Cita Online Microjuris: MJCH_MJJ35533 - MJJ35533

³⁶ Es necesario señalar que de la lectura de las sentencias se advierte un uso en de las palabras “hurto”, “robo” o “sustracción”, en algunas ocasiones, con una significación jurídica, y en otras, sin esta significación,

interior de un vehículo, de partes de un vehículo; o del choque a un vehículo estacionado.

I.- Problemas

1) GRATUIDAD DEL ESTACIONAMIENTO

Como ya señalamos, es posible advertir una tendencia en las sentencias, en relación a atribuir responsabilidad, y calificar la infracción a la LPDC, a centros comerciales, supermercados o *malls* por los hechos que ocurran en sus estacionamientos. A raíz de lo anterior, una de las defensas que se ha planteado por parte de los proveedores es que el estacionamiento es gratuito, que no es un servicio que ellas presten, y que por tanto, los hechos acaecidos en dichas dependencias no les son atribuibles. Al respecto, los tribunales han sido consistentes y constantes en señalar que la gratuidad del estacionamiento no es obstáculo para encuadrar los supuestos dentro de la protección de la LPDC, y que el estacionamiento no es un servicio adicional a la venta de bienes o prestación de servicios, sino que forma parte de la oferta de los proveedores.

a) Juzgado de Policía Local de La Serena, 26 de septiembre de 2011 confirmada por Corte de Apelaciones de La Serena, 12 de abril de 2012³⁷: “ya que el proveedor debe velar de manera diligente por la seguridad, ya que el servicio de estacionamiento aunque sea gratuito, conlleva la obligación de otorgar seguridad”.

b) Juzgado de Policía Local de San Miguel, 10 de octubre de 2008 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, 6 de agosto de 2009³⁸: “5. Que, la empresa no se exime en su responsabilidad porque el estacionamiento sea un servicio gratuito, ya que el éxito de este tipo de negocios no sería tal sino tuvieran disponibilidad de ellos. Si bien no hay un pago directo por el estacionamiento, se trata de un servicio accesorio que contempla la actividad comercial”.

c) Corte de Apelaciones de Santiago, 05 de enero de 2009³⁹: “Cuarto: Que, de tal modo no es posible concluir que el servicio de estacionamiento gratuito constituya un servicio anexo, adicional o diferente de la mera venta de mercancías o servicios, sino que forma parte de la oferta de la denunciada, quien no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, y en particular en el resguardo de bienes de su cliente.

En efecto, para tales efectos la denunciada cuenta, tal como consta de los antecedentes de un servicio de resguardo, cuyo fin radica esencialmente en otorgar un mínimo de

utilizando indistintamente unas u otras palabras. De guisa que, al no ser éste el tema que convoca el desarrollo del presente capítulo, cuando se individualicen los supuestos contenidos en las sentencias, se hará utilización del término empleado por la propia sentencia. Para ahondar sobre la materia, ver Sergio POLITOFF, Jean Pierre MATUS, María Cecilia RAMÍREZ, “*Lecciones de Derecho Penal chileno. Parte especial*”, Editorial Jurídica, Santiago, 2004, p. 297 y ss.

³⁷ Juzgado de Policía Local de La Serena, Rol N° 2130-09, 26 de septiembre de 2011 confirmada por Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 178-2011, 12 de abril de 2012.

³⁸ Juzgado de Policía Local de San Miguel, Rol N° 5585-06-5, 10 de octubre de 2008 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol: N° 616-2009, 6 de agosto de 2009.

³⁹ Corte de Apelaciones de Santiago, 05 de enero de 2009, Rol: 9663-2008, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/5649/2009.

seguridad en la realización y operación del acto específico de la prestación de servicios de venta de mercancías o servicios”.

d) Corte de Apelaciones de San Miguel, 18 de noviembre de 2009⁴⁰: “Cuarto: Que, de tal modo, no es posible concluir que el servicio de estacionamiento gratuito constituya un servicio anexo, adicional o diferente al giro del supermercado, sino que forma parte de la oferta de la denunciada, la que no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, y en particular los bienes de sus clientes”.

e) Corte de Apelaciones de Santiago, 24 de junio de 2010⁴¹: “La sola circunstancia de ser un servicio gratuito no exime a la parte denunciada, precisamente por contribuir el uso del recinto destinado como plaza de estacionamiento, un servicio final de acuerdo a su giro de venta. Es lo ocurrido en la dinámica fáctica de los hechos denunciados”.

f) Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de abril de 2010⁴²: “1º) Que, independiente de la circunstancia de no haberse cobrado al cliente por el uso del estacionamiento de que se trata, anexo al supermercado denunciado, es lo cierto que tal estacionamiento está en la práctica incorporado a la oferta de servicios efectuada por dicho establecimiento y los demás que en ese centro comercial existen, en algunos de los cuales, además del mismo supermercado, compró productos el denunciante; [...].

2º) Que, así las cosas, las exigencias que hacen los artículos 3º, letra d) y 23 de la Ley de Protección al Consumidor en cuanto a que el proveedor debe desarrollar su actividad en términos que el consumidor cuente con seguridad en el consumo de bienes y servicios, con protección de su salud y del medio ambiente, evitando los riesgos que puedan afectarle, mediando al efecto el cuidado necesario, son también aplicables al uso del estacionamiento por los clientes del supermercado; de manera que al no cumplirse con las medidas mínimas de seguridad para tal uso, cabe concluir que se ha infringido dichas normas protectoras de los consumidores [...]”.

2) RESPONSABILIDAD DEL MALL COMO ARRENDADORA DE LOCALES COMERCIALES

Otro problema se presenta con los recintos conocidos como “mall”. En sus defensas arguyen que sólo son arrendadoras de un espacio, en las cuales otros son los que venden sus bienes o prestan sus servicios que se encontrarían regulados por la LPDC. Dicha defensa ha sido desestimada, señalando inclusive en un par de sentencias que se tratarían de intermediarios.

a) Corte de Apelaciones de Santiago, 24 de junio de 2010⁴³: *intermediario*. “Primero: Que, debe entenderse para la dilucidación el caso actual, lo prescrito en los artículos 3, letra d) y 23 inciso primero, ambos de la Ley N°19.496 que, en síntesis, refieren la seguridad en el consumo y la circunstancia de cometer infracción el

⁴⁰ Corte de Apelaciones de San Miguel, 18 de noviembre de 2009, Rol: 938-2009, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/4013/2009.

⁴¹ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 756-2010, 24 de junio de 2010.

⁴² Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de abril de 2010, Rol: 11500-2009, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/2701/2010.

⁴³ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 756-2010, 24 de junio de 2010.

proveedor cuando en la prestación de servicio se causa menoscabo al consumidor en relación a su seguridad.

Concordante, es dable precisar que el fundamento del rechazo de la denuncia de autos, obedece a no existir vínculo comercial entre los estacionamientos del Centro Comercial y el consumidor considerado que no se cobra algún precio al efecto.

Segundo: Que lo anterior, aparece aislado e inconducente toda vez que las dependencias anotadas son de responsabilidad del Mall Florida Center y le corresponde, por ende, la administración, mantención y conservación del espacio o lugar de estacionamiento vehicular.

El escenario citado, resulta acorde a lo dispuesto en el artículo 43 de la ley nominada en cuanto hace responsable frente al consumidor quien actúe como intermediario en la prestación de servicio, sin perjuicio del derecho de repetir contra su mandante que bien puede ser el prestador de los servicios o un tercero responsable.

En el caso que nos ocupa, el aludido Mall actúa en la calidad enunciada que conlleva a un servicio complementario del Centro Comercial. Así, si éste como propietario del estacionamiento lo da en arriendo, es también responsable; en todo caso, sin perjuicio de su derecho a repetir.

[...]

Tercero: Que el criterio que se esboza responde a aquél fijado por la Excm. Corte Suprema, en la causa rol N° 5533/2008 (adjunta a fojas 101 de autos) que definió el cuidado y vigilancia con la debida diligencia, todo, por el Centro Comercial (en el caso, léase Mall Plaza Oeste) de los lugares donde se ubican las instalaciones de estacionamientos.

Más aún, la existencia del estacionamiento comprende una parte del servicio prestado por el Mall y entiende, además, un atractivo para eventuales clientes, precisándose que en el caso que nos ocupa, la evidencia – que se detalla en el considerando cuarto y considerada de acuerdo a la sana crítica- muestra la falta de las medidas necesarias y de resguardo a favor de todo cliente y que debe concretar la Empresa denunciada.

Cuarto: Que, así las situaciones de hecho y jurídicas, resulta incuestionable que se han infringido las normas citadas en el motivo primero todo lo cual hace procedente el acceder a la denuncia como se expresará en lo resolutivo”.

b) Corte de Apelaciones de San Miguel, 04 de enero de 2012⁴⁴: “TERCERO: Que el reconocimiento que hace la denunciada en cuanto que es la arrendadora de los inmuebles que conforman el centro comercial al que concurrió el denunciante a efectuar compras y que es ella quien ofrece el servicio de estacionamientos, llevan a concluir que es prestadora de un servicio que está estrechamente ligado a la actividad comercial que realiza cada uno de los locatarios que son sus arrendatarios, en términos tales que si faltare dicho servicio, ello tendría directa incidencia en la obtención del beneficio que pretende obtener con sus arriendos.

[...]

⁴⁴ Corte de Apelaciones de San Miguel, 04 de enero de 2012, Rol: 1174-2011, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/187/2012.

Se trata entonces, de un servicio complementario de la actividad comercial de sus arrendatarios, que beneficia a ambos, no siendo una mera liberalidad de su parte, toda vez que su decisión de entregarlo gratuitamente a los consumidores, es indudable que tiene incidencia en la fijación de las rentas de arriendo que cobra y, a su vez, en tanto afecta a sus arrendatarios, en la fijación de precios que estos hacen y que finalmente aquellos asumen.

Se trata, por tanto, de actos complejos, onerosos para el consumidor, directa o indirectamente, no resultando pertinente desligarse de sus consecuencias a pretexto que no hubo un acuerdo formal entre unos y otros.

[...]

CUARTO: Que surge como consecuencia de lo dicho, la infracción al derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios que se le reconoce a todo consumidor, consagrado como tal en el artículo 3° letra d) de la Ley 19.496, la que es imputable a la conducta negligente de la denunciada, porque suyo era el deber de proporcionar los medios necesarios para otorgar la misma, causándole con su negligencia un menoscabo al denunciante, por lo que debe ser sancionada en los términos establecidos en el artículo 23 del mencionado texto legal”.

c) Corte de Apelaciones de San Miguel, 24 de enero de 2012⁴⁵: *intermediario*. “8°) Que conforme a lo precedentemente señalado, la actividad que desempeña la denunciada tiene el carácter de un servicio complementario de la actividad comercial que realizan sus arrendatarios, que beneficia a ambos, no siendo una mera liberalidad de su parte, toda vez que su decisión de entregarlo gratuitamente a los consumidores, es indudable que tiene incidencia en la fijación de las rentas de arrendamiento que cobra.

Se trata, por lo antes indicado de actos complejos, onerosos para el consumidor, directa o indirectamente, no resultando pertinente desligarse de sus consecuencias so pretexto que no hubo un acuerdo formal entre ambos;

9°) Que por lo antes razonado, se ha infringido por la denunciada la seguridad en el consumo, derecho que le asiste a todo consumidor, conforme se desprende claramente de la letra d) del artículo 3° de la ley N° 19.496, lo que es imputable a la denunciada por su conducta negligente al mantener un servicio de estacionamiento para aquellas personas que se dirigen a consumir en los locales comerciales, sin el debido resguardo y seguridad mínima que de suyo era su obligación, causándole con este actuar un menoscabo a la víctima y que debe ser sancionado, considerando, además, que conforme al artículo 43 de la ley antes referida también establecido ha quedado que la denunciada tiene el carácter de intermediaria en la prestación del servicio, con lo cual debe responder directamente al consumidor”.

d) Corte Suprema, 14 de mayo de 2009⁴⁶: “OCTAVO: Que las circunstancias señaladas, de tener la demandada el carácter de arrendataria del inmueble y estar situado el supermercado dentro de una construcción mayor, que abarca varios otros locales o tiendas de diversos giros, no desvirtuadas por prueba en contrario, permiten

⁴⁵ Corte de Apelaciones de San Miguel, 24 de enero de 2012, Rol: 1331-2011, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/238/2012.

⁴⁶ Corte Suprema, 14 de mayo de 2009, Rol: 5533-2008, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/9950/2009.

controvertir el aserto de los magistrados del fondo, en el sentido que la demandada proporcionaba en el hecho estacionamientos a los consumidores, estando obligada a cautelar los bienes de éstos, mediante el cuidado y vigilancia de esos lugares.

En efecto, de las probanzas reunidas surge como hecho cierto, que esos deberes recaen sobre el centro comercial Mall Plaza Oeste, propietario de las instalaciones en que opera el supermercado y que en esta calidad, administra, mantiene y conserva todo el recinto constitutivo de ese centro, del cual es una porción o parte el local de la demandada; en estas condiciones, procede tener a la arrendadora como proveedora del servicio de estacionamientos, que, por lo demás y según aparece del mérito de autos, no fue instalado y dispuesto por la demandada con el fin de brindar exclusivamente comodidad y seguridad a sus clientes.

Que el documento agregado a fojas 5 y 6 del expediente traído a la vista, refuerza las consideraciones anteriores, toda vez que la reclamante indica que el furgón fue buscado por todo el mall, que llegaron dos personas del mall con una planilla y la llevaron a la sala de guardias en una camioneta de seguridad; en el proceso no se encuentra establecido que esas personas, sala y vehículo formaran parte de una esfera de custodia dispuesta específicamente por el supermercado objeto de la denuncia”.

e) Corte Suprema, 16 de mayo de 2011⁴⁷. Podemos desprender del presente considerando la utilización, por parte de la Corte Suprema, de la teoría del *levantamiento del velo* para resolver el asunto controvertido: “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”.

II. Supuestos prácticos

1) SUSTRACCIÓN DE ESPECIES EN VEHÍCULO ESTACIONADO

a) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de Valparaíso, 04 de mayo de 2011⁴⁸: “Quinto: Que cabe tener en consideración las siguientes disposiciones de la ley 19.496: a) el artículo 1°, [...]; b) el artículo 2, [...] ; c) el artículo 3° letra d) [...] ; d) el artículo 12, que establece que es obligación del proveedor "respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se haya ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", condiciones entre las cuales la ley contempla la calidad y seguridad del mismo; e) finalmente, el artículo 23 [...].

Sexto: Que, como se infiere de las disposiciones citadas, el proveedor debe cumplir diversas obligaciones para con sus clientes, y entre otras, cabe destacar las de seguridad y de protección, en relación a los productos o servicios que expenden o prestan.

Y naturalmente que debe entenderse que forman parte integrante del acto jurídico que

⁴⁷ Cencosud Supermercados S.A., Corte Suprema, Rol: 5225-2010, 16 de mayo de 2011.

⁴⁸ Corte de Apelaciones de Valparaíso, 04 de mayo de 2011, Rol: 205-2011, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/9428/2011.

se celebra entre el proveedor y el consumidor, los servicios complementarios, necesarios o conducentes al fin del establecimiento, que en el caso sub lite es la más expedita comercialización de los productos que ofrece, para cuya consecución el servicio de estacionamiento que ofrece en espacios especialmente habilitados para ello resulta indispensable, pues de otro modo los clientes no podrían acceder con facilidad y expedición a adquirir los productos que tales locales exhiben, constituyendo, además, una exigencia legal para funcionar como tales.

Séptimo: [...] el lugar en que se produjo el hecho que fundamenta la denuncia, es un estacionamiento que forma parte de los servicios que el Supermercado Jumbo de la ciudad de Los Andes ofrece a sus clientes y que sirve a su actividad lucrativa, por lo que el proveedor debe ser responsable en la adopción de las medidas necesarias de resguardo y de seguridad para sus clientes respecto de este servicio, la que no puede limitarse exclusivamente a la comercialización de los productos que ofrece, sino que debe hacerse extensiva a todos los servicios complementarios que de una u otra manera están destinados al logro del fin comercial y lucrativo del giro que se desarrolla.

Octavo: Que en el caso sub lite, la denunciada no adoptó las medidas necesarias para evitar los hechos que motivan la denuncia, pues el sitio de estacionamiento ni siquiera contaba con guardias de seguridad [...], que la empresa denunciada ha incurrido en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley ya citada, pues el establecimiento comercial ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de mínimas medidas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores mientras permanecen en el interior del establecimiento, lo que debe ser sancionado en los términos que se expresarán en lo resolutivo de esta sentencia.”

b) Infracción al deber de seguridad: *robo*. Juzgado de Policía Local de La Florida, 10 de marzo de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de diciembre de 2009⁴⁹: “9.- Que, siendo los estacionamientos, parte del servicio prestado por el Hipermercado Santa Amalia Ltda., es un deber del mismo el adoptar todas las medidas de vigilancia, resguardo y seguridad para la permanencia e integridad de los bienes de los consumidores en sus dependencias, de las cuales no se encuentra liberado por el hecho de no cobrar una tarifa por ese servicio, el cual, como ya se señaló es anexo o complementario a la venta de productos y servicios que se realizan en el supermercado”.

c) Infracción al deber de seguridad: *robo*. Juzgado de Policía Local de Recoleta, 20 de mayo de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 27 de enero de 2010⁵⁰: “13º.- [...] La denunciada no puede desconocer que de ella se espera que actúe con la máxima diligencia con los consumidores, más aún, si es ella misma la que invita a estacionar en sus instalaciones, para lo cual debe contar con bien dotados sistemas de seguridad y vigilancia, para precaver hechos como el que nos ha ocupado en esta causa.

Hubo entonces de parte de la denunciada, en opinión de este Sentenciador, un atropello a los derechos de la denunciante como consumidora, pues, en la práctica las insuficientes medidas de seguridad implementadas en el local de la denunciada, lo que

⁴⁹ Juzgado de Policía Local de La Florida, Rol:4.472-2008, 10 de marzo de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: 10.763-2009, 2 de diciembre de 2009.

⁵⁰ Juzgado de Policía Local de Recoleta, Rol:121.996-04, 20 de mayo de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N°Trabajo-menores-p.local-11573-2009, 27 de enero de 2010.

derivó en el robo de especies desde su vehículo se tradujo, a su turno, en la aludida contravención a lo previsto en el artículo 23 del Cuerpo Legal tantas veces citado”.

d) **Infracción al deber de seguridad: robo.** Juzgado de Policía Local de San Bernardo, 24 de febrero de 2009 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, 11 de mayo de 2009⁵¹: “DUODÉCIMO: Que, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente el artículo 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores el que a la letra dice: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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”, toda vez, que el servicio de estacionamiento como ya se indicó no puede ser considerado aisladamente del contrato de compraventa de bienes celebrado entre el consumidor y el Supermercado.

DECIMO TERCERO: Que, en este caso el perjuicio sufrido por la denunciante obedece exclusivamente a la entrega por parte de la denunciada de un servicio que, si bien resulta lucrativo para ella, por cuanto favorece la captación de clientela, resulta defectuoso para ésta, por cuanto la expone sin debido aviso a sufrir daños y perjuicios en sus bienes, por falta de medidas de seguridad en el recinto de estacionamientos de clientes que es parte integrante del giro que explota el denunciado”.

e) **Infracción al deber de seguridad: robo.** Juzgado de Policía Local de La Serena, 26 de septiembre de 2011 confirmada por Corte de Apelaciones de La Serena, 12 de abril de 2011⁵²: “SÉPTIMO; Que en virtud de lo dispuesto por el artículo en el artículo 23 de la Ley 19.496 comete infracción, 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, precedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Asimismo el artículo 3 letrad) señala como derechos del consumidor obtener la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

Que de lo expuesto, es posible concluir que el proveedor denunciado ha actuado con negligencia en la entrega de su servicios, al desligarse de toda responsabilidad en el robo del vehículo que la denunciante había dejado en el estacionamiento del establecimiento comercial [53], mientras efectuaba compras, ya que el proveedor debe velar de manera diligente por la seguridad, ya que el servicio de estacionamiento aunque sea gratuito, conlleva la obligación de otorgar seguridad”.

⁵¹ Juzgado de Policía Local de San Bernardo, Rol: 3.353-2008, 24 de febrero de 2009 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol: N° 301-2009, 11 de mayo de 2009.

⁵² Juzgado de Policía Local de La Serena, Rol N° 2130-09, 26 de septiembre de 2011 confirmada por Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 178-2011, 12 de abril de 2012.

⁵³ Si bien en este considerando se hace referencia al “robo del vehículo que la denunciante había dejado en el estacionamiento del establecimiento comercial”, de los hechos previamente establecidos por el tribunal se advierte que se trata de sustracción de especies al interior de un vehículo en estacionamiento. Así: “TERCERO; De los antecedentes acompañados, ponderados conforme al principio de sana crítica prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.286 es posible determinar que [...] una vez realizadas las compras en las tiendas de la denunciada, S.A.C.I., Falabella, en conformidad con la copia de la boleta de fs.49, documento que no fue objetado, y al llegar al lugar donde se encontraba estacionado su vehículo, advirtió que las puertas de éste habían sido forzadas y sustraídas las especies desde su interior”.

f) **Infracción al deber de seguridad: robo.** Corte de Apelaciones de Antofagasta, 21 de agosto de 2013⁵⁴: “SEXTO: Que acreditada la existencia del hecho ilícito en términos de la sustracción constitutiva del delito de robo, en primer lugar debe dejarse sentado que era la reclamada la que debe probar la debida diligencia y el sólo hecho de la existencia de guardias, contrato de seguro para cubrir daños en choque que se produzcan en los estacionamientos, como también la aparente aprobación de la directiva de funcionamiento, por sí sola no constituyen antecedentes suficientes para demostrar la seguridad efectiva de la prestación y como primer argumento para contradecir estas aseveraciones es el hecho cierto y hoy ya no discutido de que al interior de los estacionamientos de vehículos del Mall Plaza Antofagasta S.A., se produjo un robo que tuvo duración en el tiempo, que a lo menos, permitió a los malhechores romper la seguridad del mismo y dañar ambas chapas, sustrayendo desde el interior un notebook y un teléfono celular, este hecho demuestra que las medidas adoptadas por el Mall son insuficientes y por lo demás constituye un argumento ya uniforme en la jurisprudencia nacional a partir de la sentencia dictada por la Segunda Sala Excma. Corte Suprema el 16 de mayo de 2011 en la causa 5.225-2010. [...]

OCTAVO: Que habiéndose establecido que la sustracción se produjo en el interior del estacionamiento de Mall Plaza Antofagasta o Plaza Antofagasta S.A., lo que constituyen anexos y subterráneos destinados a mejorar el servicio que prestan a los consumidores, de acuerdo al artículo 1° de la Ley 19.496 el denunciante que concurrió a los locales ubicados justamente en forma aledaña a los estacionamientos destinado a clientes, se enlaza con la denunciada que junto con prestar un servicio de comercialización facilita el aparcamiento en beneficio del consumidor, lo que forma un todo, por lo que de conformidad al artículo 23 de la Ley se ha cometido una infracción por el proveedor en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, cuya negligencia, causó menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad”.

g) **Infracción al deber de seguridad: sustracción.** Corte de Apelaciones de Santiago, 20 de mayo de 2013⁵⁵: “Sexto: Que según la inspección personal del Tribunal de fojas 95, los resguardos de los estacionamientos son dos cámaras de video en la entrada y salida de los mismos y dos vigilantes, lo que revela la obligación de resguardo que recae sobre el demandado de los bienes que dejan los consumidores en el lugar, lo que se estima para este caso que, por su número, fue insuficiente para dar seguridad a la gran cantidad de 370 vehículos el que permite el estacionamiento subterráneo y supone una actividad negligente de parte del denunciado para dar cumplimiento a su obligación de dar seguridad a los compradores de que no sufran menoscabo al realizar el acto de consumo.

Séptimo: Que de este modo, se encuentra acreditado que la denunciada Cencosud S.A. propietaria del supermercado Jumbo Ñuñoa ubicado en José Pedro Alessandri N° 1132 a 1166, comuna de Ñuñoa, ha infringido los artículos 3 letra d), 12 , 23 inciso primero de la Ley 19.496 sobre protección de los Derechos de los Consumidores que establece, entre otros derechos básicos de los consumidores, la seguridad en el consumo de bienes y

⁵⁴ Palacios Pérez, Karen con Mall Plaza Antofagasta S.A., Corte de Apelaciones de Antofagasta, 21 de agosto de 2013, ROL:61-13, Cita Online Microjuris: MJCH_MJJ35983 - MJJ35983.

⁵⁵ Daniela Parra Faundes con Cencosud Retail S.A., Corte de Apelaciones de Santiago, ROL:1341-12, 20 de mayo de 2013, Cita Online Microjuris: MJCH_MJJ35189 - MJJ35189.

servicios, lo que supone el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles a éstos, lo que recae en el proveedor de los mismos, obligación que ha cumplido de manera negligente por el menoscabo que ha sufrido la consumidora debido a las deficiencias en la calidad y seguridad con que se prestó el servicio”.

2) SUSTRACCIÓN DE PARTES DE VEHÍCULO ESTACIONADO

a) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de Santiago, 22 de enero 2013⁵⁶: “3° Que, de éste modo, se encuentra acreditado que la denunciada Cencosud Supermercados S.A., cuyo nombre de fantasía es "Supermercado Jumbo de Bilbao", ha infringido los artículos 3° letra d), 12°, 23, inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establecen que son derechos básicos del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios y el deber de evitar los riesgos que pueden afectarles, la obligación de todo proveedor de bienes o servicios de respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor la prestación del servicio; y haber actuado en la prestación del servicio con negligencia, cuyo desvalor de resultado ha sido el menoscabo sufrido por la consumidora debido a las fallas o deficiencias en la calidad y seguridad con que se prestó el servicio”.

b) Infracción al deber de seguridad: *sustracción*. Juzgado de Policía Local de San Miguel, 10 de octubre de 2008 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, 6 de agosto de 2009⁵⁷: “5. Que, la empresa no se exime en su responsabilidad porque el estacionamiento sea un servicio gratuito, ya que el éxito de este tipo de negocios no sería tal sino tuvieran disponibilidad de ellos. Si bien no hay un pago directo por el estacionamiento, se trata de un servicio accesorio que contempla la actividad comercial.

[...]

9. Que, apreciados todos los antecedentes del proceso, conforme a las normas de la sana crítica, se concluye que Sodimac S.A., que es una empresa cuyos estacionamientos le permiten captar una mayor clientela, lo que redundará en un mayor éxito en ventas, debe poner un máximo cuidado en la vigilancia de sus estacionamientos, lo que en la especie no ha ocurrido, ya que el sistema de cámaras no existe en éstos o de existir es insuficiente al no cubrir todos los estacionamientos como ocurrió con el que ocupaba el denunciante ese día, por lo que infringió lo dispuesto por el artículo 3°, letra d) de la Ley 19.496, causando daños a terceros”.

3) SUSTRACCIÓN DE VEHÍCULO DESDE ESTACIONAMIENTO

a) Infracción al deber de seguridad: *sustracción*. Corte de Apelaciones de San Miguel, 28 de noviembre de 2012⁵⁸: “Séptimo: [...] Así en el caso concreto, el hecho que se haya verificado un ilícito que consiste en la sustracción de un vehículo desde el

⁵⁶ Corte de Apelaciones de Santiago, 22 de enero 2013, Rol: 2741-2011, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/153/2013.

⁵⁷ Juzgado de Policía Local de San Miguel, Rol N° 5585-06-5, 10 de octubre de 2008 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol: N° 616-2009, 6 de agosto de 2009.

⁵⁸ Luis Pezoa Roldan con Sociedad de Rentas Falabella S.A., Corte de Apelaciones de San Miguel, 28 de noviembre de 2012, Rol: 1193-2012, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/2759/2012.

estacionamiento que forma parte de las dependencias del local comercial que administra la denunciada, según se lee de la cláusula novena del contrato de fojas 65 con derecho suficiente y plenas facultades necesariamente constituye una prestación de servicios en la que ésta actuó de forma negligente, por la deficiente seguridad prestada al consumidor.

[...]

Noveno: Que, en consecuencia como se ha verificado el presupuesto fáctico de la querrela, corresponde concluir que efectivamente se configuró la infracción a los artículos 3 letra d) y 23 del texto legal antes mencionado, toda vez que ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de medidas mínimas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores mientras permanecen en el interior del establecimiento, hecho que debe ser sancionado”.

b) Infracción al deber de seguridad: *robo*. Corte de Apelaciones de San Miguel, 31 de enero 2012⁵⁹: “Primero: Que para dirimir la presente causa, es inconcuso tener en cuenta lo prescrito en los artículos 3º letra d) y 23 inciso primero, ambos de la Ley 19.496 que en síntesis, establecen la obligación de seguridad en el consumo y la circunstancia de cometer infracción el proveedor cuando en la prestación de un servicio causa menoscabo al consumidor por incumplir aquella exigencia de brindar seguridad.

[...]

Sexto: Que, como se previniera precedentemente, los establecimientos comerciales con estacionamientos anexos a sus dependencias e instalados para los propósitos complementarios de su giro comercial, les asiste la obligación de garantizar seguridad y vigilancia en tales recintos y, no habiéndolo hecho la denunciada de un modo eficaz que implique alguna actividad en pos de ese cometido, cuyo reconocimiento de parte suya podría haberse atendido de haber insinuado alguno siquiera, se estima, por tanto, incumplida tal exigencia.

Séptimo: Que atento las circunstancias fácticas cuanto las jurídicas que sobre este particular se han tenido en consideración, resulta evidente e innegable que han sido infringidas las normas enunciadas en el motivo primero, todo lo cual hace procedente acceder a la denuncia como se expresará en lo resolutivo.

c) Infracción al deber de seguridad: *hurto*. Corte de Apelaciones de San Miguel, 21 diciembre de 2011⁶⁰: “Primero: Que para la definición del caso actual, ha de tenerse en cuenta lo prescrito en los artículos 3, letra d) y 23 inciso primero, ambos de la Ley N° 19.946 que, en síntesis, establecen la obligación de seguridad en el consumo y la circunstancia de cometer infracción el proveedor cuando en la prestación de un servicio causa menoscabo al consumidor por incumplir a aquella exigencia de brindar seguridad.

[...]

Sexto: Que correspondiéndole la obligación de seguridad y vigilancia del sector de estacionamientos ya indicado, al establecimiento comercial al que se anexan, no se ha

⁵⁹ Corte de Apelaciones de San Miguel, 31 de enero 2012, Rol: 1328-2011, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/265/2012.

⁶⁰ Corte de Apelaciones de San Miguel, 21 diciembre de 2011, Rol: 1071-2011, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/9007/2011.

demostrado que se desplegaron actividades eficaces por la denunciada para tal fin, estimándose por tanto incumplida tal exigencia.

Séptimo: Que atendidas las situaciones de hecho y jurídicas producidas, es inconcuso que se han infringido las normas enunciadas en el motivo primero todo lo cual hace procedente el acceder a la denuncia como se expresará en lo resolutivo”.

d) **Infracción al deber de seguridad: robo.** Considerando que hubo infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, la Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2011⁶¹ señala: “1° Que, por tratarse la denunciada de una empresa que se dedica a la venta al público de productos de diversa naturaleza, la concurrencia masiva de consumidores necesariamente trae aparejada mayores ventas, por lo que se debe inferir que el emplazamiento de estacionamientos en el lugar donde está asentado el local comercial, para que aquellos puedan aparcar sus vehículos sin sobresaltos, no solo persigue dar cumplimiento a las normas urbanísticas sino que también incentivar el consumo; razón por la que resulta plenamente aplicable lo que dispone la Ley N° 19.496, que, en lo que interesa, impone al proveedor la obligación de proporcionar al consumidor seguridad en el consumo de bienes o en la recepción de servicios”.

e) **Infracción al deber de seguridad: sustracción.** La Corte de Apelaciones de Santiago, 10 de junio de 2010⁶² inclusive estimó que va contra el 19 N°3 de la Constitución Política de la República, por estimar que es arbitrario e ilegal que consumidor no cuente igualmente respecto de su automóvil, en el estacionamiento, con el mismo resguardo a sus bienes y pertenencias. En particular, señaló: “8°) Que, aplicadas todas las normas hasta ahora referidas en el presente fallo, y teniendo en cuenta que desde hace décadas se ha hecho notoria la dotación de estacionamientos para los vehículos de los consumidores de los grandes centros comerciales, no cabe duda que el estacionamiento forma parte integral del local respectivo, al que el cliente y consumidor acude y deja confiado a la seguridad que la ley le otorga a su persona y bienes que éstos no serán vulnerados. La no discriminación de que trata la Ley N° 19.486 alude precisamente a esta garantía cuya más plena consagración se halla en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República, la que asegura a todas las personas la igualdad ante la ley y la prohibición de establecer diferencias arbitrarias y la no discriminación, así como la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Así, pues, si mientras se observa al interior de una tienda una enorme legión de guardias supervigilando por diversos medios de comunicación y cámaras de vigilancia y de apoyo que nadie se apropie indebidamente de mercaderías de las diversas góndolas que clasificadamente les ofrecen sus productos al público, resulta arbitrario e ilegal que el consumidor no cuente igualmente respecto de su automóvil, en el estacionamiento, con el mismo resguardo a sus bienes y pertenencias, de modo tal que la sustracción del vehículo de marras da base legal y justificación plena a la infracción demandada por el ‘Servicio Nacional del Consumidor’; y

9°) [...] se declara que se acoge la denuncia infraccional deducida en autos [...] por infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre

⁶¹ Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2011, Rol: 1338-2011, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/8943/2011.

⁶² Corte de Apelaciones de Santiago, 10 de junio de 2010, Rol: 10291-2009, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/3264/2010.

‘Protección a los Derechos de los Consumidores’”.

f) Infracción al deber de seguridad: *sustracción*. Corte de Apelaciones de San Miguel, 30 de marzo de 2010⁶³: “Quinto: Que el estacionamiento que ofrece la denunciada a los consumidores que concurren a sus dependencias para adquirir mercaderías forma necesariamente parte una de las ventajas que toma en cuenta el cliente al momento de decidir dónde efectuar la compra de los bienes que necesita, en consecuencia es un servicio el que presta y por ello debe responder de las condiciones y calidad en que se verifica.

Así en el caso concreto, el hecho que se haya verificado un ilícito que consiste en la sustracción de un vehículo desde el estacionamiento que forma parte de las dependencias del local comercial de la denunciada, necesariamente constituye una prestación de servicios en la que ésta actuó de forma negligente, por la deficiente seguridad prestada al consumidor.

Sexto: Que, en consecuencia como se ha verificado el presupuesto fáctico de la denuncia, corresponde concluir que efectivamente existió infracción a los artículos 3 letra d) y 23 del texto legal antes mencionado, por lo que la denuncia se encuentra en condiciones de prosperar”.

g) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de San Miguel, 18 de noviembre de 2009⁶⁴: “Primero: Que, tratándose en la especie de un hecho consistente en la sustracción de especies desde dentro de un vehículo ubicado en el estacionamiento de propiedad del Hipermercado Puente Alto Limitada, corresponde determinar de forma precisa, si existe responsabilidad por parte del proveedor en relación al consumidor respecto del servicio de estacionamiento;

Segundo Que, resulta determinante que el proveedor, en este caso el supermercado, no sólo provee y presta el servicio de venta de productos propios de giro, sino que también es parte en su globalidad en la prestación el facilitar un estacionamiento, dentro del recinto del supermercado que ayude a la adquisición de el o los productos y servicios que se ofertan;

Cuarto: Que, de tal modo, no es posible concluir que el servicio de estacionamiento gratuito constituya un servicio anexo, adicional o diferente al giro del supermercado, sino que forma parte de la oferta de la denunciada, la que no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, y en particular los bienes de sus clientes.

[...]

Sexto: Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 comete infracción, entre otras, el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del mismo. Lo acontecido es la muestra clara de ello, por lo que corresponde sancionar a la denunciada en conformidad a esta normativa, ya que de manera alguna

⁶³ Corte de Apelaciones de San Miguel, 30 de marzo de 2010, Rol: 33-2010, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/1986/2010.

⁶⁴ Corte de Apelaciones de San Miguel, 18 de noviembre de 2009, Rol: 938-2009, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/4013/2009.

acreditó que ofrezca un servicio en condiciones tales que pongan a los usuarios a cubierto de hechos como el motivó la denuncia y a lo que está obligada en conformidad a lo establecido en el artículo 12 del mismo texto legal”.

h) **Infracción al deber de seguridad: *sustracción*.** Corte de Apelaciones de Santiago, 05 de enero de 2009⁶⁵: “Primero: Que, tratándose en la especie de un hecho consistente en la sustracción de un vehículo de un estacionamiento cuya propiedad es del Hipermercado Alameda Ltda., corresponde determinar de forma precisa, si existe responsabilidad por parte del proveedor en relación al consumidor respecto del servicio de estacionamiento;

Segundo: Que, resulta determinante en la especie que el proveedor, en este caso el supermercado no sólo provee y presta el servicio de venta de mercancías, sino que también es parte en su globalidad en la prestación el facilitar un estacionamiento, dentro de las dependencias del supermercado que ayude a la adquisición de el o los productos y servicios que se ofertan;

[...]

Cuarto: Que, de tal modo no es posible concluir que el servicio de estacionamiento gratuito constituya un servicio anexo, adicional o diferente de la mera venta de mercancías o servicios, sino que forma parte de la oferta de la denunciada, quien no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, y en particular en el resguardo de bienes de su cliente.

En efecto, para tales efectos la denunciada cuenta, tal como consta de los antecedentes de un servicio de resguardo, cuyo fin radica esencialmente en otorgar un mínimo de seguridad en la realización y operación del acto específico de la prestación de servicios de venta de mercancías o servicios;

Quinto: Que, además, la existencia de una operación global, desglosada en los actos del ingreso al recinto, la circulación y cotización, el pago y el posterior retiro, todos los cuales conforman actos de consumo que se encuentran regidos por la Ley N° 19.496, ya que razonar en sentido contrario, lleva al absurdo de estimar que incluso actos o perjuicios que pudiera sufrir el consumidor dentro del recinto del supermercado o en su estacionamientos, por el sólo hecho de no comprar el bien o servicio, no podría estar cubierto por las situaciones de la Ley del Consumidor”.

i) **Infracción al deber de seguridad: *robo*.** Juzgado de Policía Local de La Reina, 23 de octubre de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 27 de enero de 2010⁶⁶: “7°.- Que con el mérito de la denuncia formulada a fs. 2, declaraciones indagatorias de las partes; prueba testimonial y documental rendida, y demás antecedentes del proceso, apreciados todos conforme a las reglas de la sana crítica, y teniendo además en consideración lo dispuesto por el art. 23 de la Ley de Protección a los Derechos del consumidor (...) y lo dispuesto por el art.3 letra d del citado cuerpo legal (...), esta sentenciadora estima que, siendo la empresa demandada la proveedora

⁶⁵ Corte de Apelaciones de Santiago, 05 de enero de 2009, Rol: 9663-2008, Cita Online Legal Publishing: CL/JUR/5649/2009.

⁶⁶ Juzgado de Policía Local de La Reina, Rol: 1.532-2009, 23 de octubre de 2009 confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N°Trabajo-menores-p.local-11.870-2009, 27 de enero de 2010.

de un servicio es obligación inherente a ella misma el proporcionar a los consumidores la seguridad necesaria tanto en el servicio en sí, cuanto en todo aquello que diga relación con el acto de consumo. Esto es, en el caso que nos ocupa, proporcionar un servicio de estacionamiento con empresas idóneas que permitan al consumidor concurrir al lugar de prestación del servicio con la seguridad y confianza de que sus bienes, en este caso vehículos, estarán a buen recaudo mientras se realiza el acto de consumo en sí, por lo que la denuncia interpuesta deberá ser acogida”.

j) Infracción al deber de seguridad: *sustracción*. Segundo Juzgado de Policía Local de Maipú, 27 de julio de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 22 de diciembre de 2009⁶⁷: “CUARTO: Que de este modo, el establecimiento comercial resulta ser plenamente responsable en la adopción de las necesarias medidas de resguardo y seguridad para sus clientes respecto de todos los servicios que ofrece a éstos, no pudiendo limitar su responsabilidad al fin último de compraventa de bienes y servicios, entendiéndose este sentenciador que tanto el estacionamiento como los actos de comercio que se realicen por los consumidores son un todo, situación que no es posible separar y para el caso de que se trata, establecer eventuales responsabilidades individuales. En el presente caso, los antecedentes aportados demuestran que la empresa denunciada no adoptó las medidas necesarias, o lo hizo de modo deficiente, para evitar la sustracción de la mencionada camioneta”.

k) Infracción al deber de seguridad: *sustracción*. Estimando que se incurre en infracción conforme al artículo 23 de la Ley 19.496, el Juzgado de Policía Local de La Pintana, 9 de febrero de 2010 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, 5 de mayo de 2010⁶⁸, señala: “10.- Que la inexistencia de cámaras de seguridad, guardias y todo otro sistema de control o supervisión no pueden constituir excusas aceptables y constituyen en concepto de este sentenciador una falla o deficiencia evidente en la calidad de la seguridad (en este caso de “falta de seguridad”) con que la empresa denunciada debe cautelar los bienes de quienes concurren a adquirir los productos que ella expende”.

l) Infracción al deber de seguridad: *robo de bicicleta*. Juzgado de Policía Local de Pudahuel, 30 de junio de 2009 confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 9 de septiembre de 2009⁶⁹: “NOVENO: Que atendido lo señalado en los considerando anteriores y apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica y existiendo elementos probatorios que acreditan la ocurrencia de un hecho ilícito que demuestra la infracción a las normas de protección al consumidor, si se dará lugar a los hechos relatados a fs.1 y siguientes multando a la empresa demandada al infringir los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, esto es, la falta de seguridad en la prestación de un servicio y no prestar justificadamente un servicio causando menoscabo en la persona del demandante”.

⁶⁷ Segundo Juzgado de Policía Local de Maipú, Rol N° 4.500-2008, 27 de julio de 2009 confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 10.968-2009, 22 de diciembre de 2009.

⁶⁸ Juzgado de Policía Local de La Pintana, Rol N° 77944-2, 9 de febrero de 2010 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol: N° 233-2010, 5 de mayo de 2010.

⁶⁹ Juzgado de Policía Local de Pudahuel, Rol N° 38.948-3, 30 de junio de 2009 confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 9729-2.009, 9 de septiembre de 2009.

m) Infracción al deber de seguridad: *robo*. Juzgado de Policía Local de San Bernardo, 23 de febrero de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, 17 de junio de 2009⁷⁰: “VIGÉSIMO CUARTO: Que, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente el artículo 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores el que a la letra dice: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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”, toda vez, que el servicio de estacionamiento como ya se indicó no puede ser considerado aisladamente del contrato de compraventa de bienes celebrado entre el consumidor y el Supermercado.

Así, en este caso el denunciado SUPERMERCADO SAN BERNARDO LTDA., no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los bienes, y en particular en el resguardo de bienes de su cliente. En efecto, para tales efectos el denunciado debe otorgar un mínimo de seguridad en la realización y operación del acto específico de la prestación de servicios de venta de mercancías o servicios”.

n) Infracción al deber de seguridad: *hurto*. Corte de Apelaciones de San Miguel, 6 de mayo de 2009⁷¹: “10º) Que por lo precedentemente razonado, Supermercado Santa Rosa Limitada ha incurrido en infracción a lo dispuesto en el artículo 23º de la Ley N° 19.496, toda vez que ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de medidas mínimas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores mientras permanecen en el interior del establecimiento, hecho que debe ser sancionado”.

o) Infracción al deber de seguridad: *sustracción*. Corte de Apelaciones de Santiago, 1 de abril de 2013⁷²: “5º) Que, como lo ha señalado la jurisprudencia reiterada de esta Corte, el estacionamiento que ofrece la querellada a los consumidores que concurren a sus dependencias para adquirir mercaderías forma necesariamente parte de una de las ventajas que toma en cuenta el cliente al momento de decidir dónde efectuar la compra de los bienes que necesita, en consecuencia es un servicio el que presta y por ello debe responder de las condiciones y calidad en que se verifica.

6º) Que, en consecuencia como se ha verificado el presupuesto fáctico de la denuncia, corresponde concluir que efectivamente se configuró la infracción a los artículos 3 letra d) y 23 del texto legal antes mencionado, toda vez que ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de medidas mínimas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores mientras permanecen en el interior del establecimiento, hecho que debe ser sancionado”.

p) Infracción al deber de seguridad: *hurto*. Corte Suprema, 16 de mayo de 2011⁷³: “5º) 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

⁷⁰ Juzgado de Policía Local de San Bernardo, Rol N° 7827-4-2008, 23 de febrero de 2009 confirmada por Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol: N° 300-2009, 17 de junio de 2009.

⁷¹ Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol: N° 128-2009, 6 de mayo de 2009.

⁷² Sernac con Administradora Alto Las Condes S.A., Corte de Apelaciones de Santiago, ROL: 559-12, 1 de abril de 2013, Cita Online: MJCH_MJJ34978 - MJJ34978.

⁷³ Cencosud Supermercados S.A., Corte Suprema, Rol: 5225-2010, 16 de mayo de 2011.

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”.

4) CHOQUE A VEHÍCULO EN ESTACIONAMIENTO

a) Infracción al deber de seguridad. Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, 21 de septiembre de 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 20 de enero de 2010⁷⁴: “DECIMO QUINTO: Que, igualmente se estima que la defensa sustentada por la denunciada en cuanto a que mediante el contrato de estacionamiento, se obliga sólo a proporcionar dicho servicio y no a la custodia de los vehículos o especies existentes al interior de los mismos, resultaría atentatorio contra los principios consagrados en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 19.496 que dispone entre los derechos de los consumidores –letra d)- el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios; debiendo brindar las condiciones de seguridad necesarias el proveedor de lo bienes o servicios respectivos; sin que pueda pretender eximirse de tal obligación mediante carteles o cláusulas que limitan su responsabilidad respecto de la integridad y seguridad de los bienes señalados.

[...]

DECIMO SÉPTIMO: Que, en consecuencia es posible concluir que Parque Arauco, ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, al haber actuado de manera negligente en la seguridad del servicio ofrecido causando menoscabo al consumidor denunciante, quien habría sufrido daño en su vehículo, mientras éste permanecía en los estacionamientos de la denunciada, sin que se haya individualizado al vehículo que causó dicho daño, siendo en consecuencia procedente acoger la denuncia de fs. 1 y siguientes interpuesta en su contra”.

IV. USO INDEBIDO DE TARJETA POR PARTE DE TERCEROS

Otro supuesto importante en el cual los tribunales han invocado el deber de seguridad en el consumo es el caso que, no obstante el robo, hurto, sustracción⁷⁵ o extravío, y

⁷⁴ Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, Rol N° 63.271-5-2009, 21 de septiembre de 2009 confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N°Trabajo-menores-p.local-11533-2009, 20 de enero de 2010

⁷⁵ Al igual que en el caso de los estacionamientos (ver nota al pie n° 36), se advierte un uso de las palabras “hurto”, “robo” o “sustracción”, en diversos sentidos jurídicos. Por ello, cuando se individualicen los supuestos contenidos en las sentencias se hará utilización del término empleado por propia sentencia. Para ahondar sobre la materia, ver Sergio POLITOFF, Jean Pierre MATUS, María Cecilia RAMÍREZ, “*Lecciones de Derecho Penal chileno. Parte especial*”, Editorial Jurídica, Santiago, 2004, p. 297 y ss.

clonación de tarjetas, el proveedor hace responsable al consumidor del uso por parte de terceros de la tarjeta en diversos locales comerciales⁷⁶.

I.- Problemas y supuestos prácticos

Para mayor claridad en la exposición, los problemas y supuestos prácticos se presentarán unificados, a razón de la cohesión que existe en la exposición de los argumentos y la forma en que se resuelve el caso por parte de los tribunales. De esta manera, el grupo de sentencias que se exponen en el presente acápite, tienen por tema la necesidad o no de dar aviso previo del robo, hurto, sustracción o extravío, para configurar la responsabilidad del proveedor; y, la correcta verificación de identidad del usuario de la tarjeta por parte del proveedor.

En este sentido se ha fallado que el proveedor incumple su obligación de seguridad en el consumo aun no habiéndose realizado el aviso, y al no verificar correctamente la identidad o firma de la persona que hace uso de la tarjeta.

1) USO DE TARJETA ROBADA, HURTADA, SUSTRÁIDA O EXTRAVIADA

a) Infracción al deber de seguridad: *aviso de extravío, hurto o robo. No se verifica firma.* Corte de Apelaciones de Copiapó, 05 de agosto de 2010⁷⁷: “3º) Que, conforme lo establece el artículo 3, letra d) de la ley N° 19.496, son derechos del consumidor: ‘La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.’ [...]

5º) Que si bien las disposiciones contenidas en los artículos 3º y 4º de la ley N° 20.009, limitan la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de crédito por las operaciones realizadas con posterioridad al extravío, hurto o robo de las mismas, siempre que hubiesen dado el aviso pertinente al organismo emisor, esto no significa que éste quede relevado de cumplir con las normas mínimas de control en cada operación que sea de su cargo, como es la verificación de la identidad del titular, situación que el juez a quo no pudo dejar de indagar.

[...]

8º) Que, en relación con lo precedentemente expuesto es necesario tener presente al momento de resolver, lo dispuesto en la norma legal citada y tener en consideración la irregular actuación de la tienda JOHNSONS que no verificó ni tomó los debidos resguardos respecto a la identidad de la titular al admitir el uso de su tarjeta de crédito en la respectiva operación que fundamenta la demanda, debiendo hacerse responsable de los perjuicios que con su negligencia ha causado a la apelante, al permitir con su omisión la comisión de un delito”.

b) Infracción al deber de seguridad: *aviso de extravío, hurto o robo. No se verifica*

⁷⁶ La Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 3.364-2008, 27 de enero de 2009, ha establecido que el supuesto es de tal importancia para el sistema que ha estimado con mayor rigor la multa. Así: “7º) Que, atendido el actuar negligente de la concesionaria, lo que importa un atentado contra las bases del sistema en que sustenta el uso de las tarjetas de créditos comerciales, se le sancionará con el pago de una multa superior a la mínima” (20 UTM).

⁷⁷ Corte de Apelaciones de Copiapó, 05 de agosto de 2010, Rol: 19-2010, Cita Online: CL/JUR/4691/2010.

firma. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: 1462-2010, 19 de julio de 2010⁷⁸: “2º) Que, en esas condiciones, se debe concluir que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. no debió cursar el crédito que, en un principio, aparecía como otorgado a la señora López Navarro, y pagar, con posterioridad, el valor de la adquisición de combustible a las diferentes estaciones de servicio, cuyos dependientes no se cercioraron de la verdadera identidad de la persona que presentó la tarjeta de crédito, no obstante que se le comunicó la sustracción de los documentos de que fue víctima la señora López Navarro y tomó conocimiento de la notoria diferencia existente entre las firmas estampadas en los recibos y la rúbrica que la tarjetahabiente tenía registrada en la casa comercial. Como lo hizo, incurrió en conducta negligente que causó un menoscabo al consumidor, lo que constituye infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496”.

c) Infracción al deber de seguridad: *aviso de extravío, hurto o robo. No se verifica cédula de identidad*. Juzgado de Policía Local de La Florida, 16 de junio de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 1 de abril de 2009⁷⁹: “5º) Que si bien es cierto PIZARRO ARRIAGADA no hizo bloqueo de la tarjeta de crédito de La Polar, si realizó respecto de su cédula de identidad, documento necesario para realizar cualquier compra con tarjeta de crédito para identificar correctamente a la persona del comprador. En tal sentido, INVERSIONES SCG S.A. actuó con negligencia al no cerciorarse de la vigencia de la cédula de identidad que le exhibían.

6º) Que el argumento de la demandada en torno a la inexistencia de la obligación de mantener una base de datos para verificar los bloqueos respecto de cédulas de identidad constituye un desconocimiento respecto del derecho de todo consumidor en la seguridad en el consumo de bienes y servicios de acuerdo al artículo 3º letra c) (sic) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, lo que implica una obligación correlativa para el proveedor en cuanto éste debe otorgar seguridad a sus clientes al realizar actos de consumo.”.

d) Infracción al deber de seguridad: *aviso de extravío, hurto o robo. No se verifica cédula de identidad*. Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de junio de 2009⁸⁰: “6º.- Que en efecto, no puede sostenerse que únicamente el bloqueo de la tarjeta de crédito permite proteger los derechos del consumidor, ya que conforme dispone el artículo 23 de la ley del ramo, la infracción de que se trata quedará debidamente configurada si se comprueba la negligencia por parte del proveedor, en los términos expresados en la norma.

[...]

9º.- [...] en el presente caso se incurrió efectivamente en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al no emplearse las medidas de seguridad y resguardo necesarios en el uso y manejo de la tarjeta de crédito, que permitiesen comprobar que la persona que efectuó la operación comercial realmente haya sido la legítimamente autorizada”.

⁷⁸ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: 1462-2010, 19 de julio de 2010.

⁷⁹ Juzgado de Policía Local de La Florida, Rol N° 31.061-2.007, 16 de junio de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1241-2009, 1 de abril de 2009.

⁸⁰ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 1.096-2.009, 2 de junio de 2009.

e) **Infracción al deber de seguridad: *aviso de extravío, hurto o robo. No se verifica cédula de identidad ni firma.*** Corte de Apelaciones de Santiago, 23 de agosto de 2007⁸¹: “Cuarto: Que no resulta posible afirmar, como señala la demandada que sólo el bloqueo de la tarjeta puede permitir salvaguardar los derechos del consumidor, sino que el propio legislador estableció de manera perentoria en el artículo 23 de la Ley 19.496.- que bastará la sola negligencia del proveedor en los términos referidos en dicha norma, para configurar la infracción susceptible de sancionar;

Quinto: Que de los medios probatorios acompañados en autos y rectificadas a fojas 30, se infiere que las infracciones a las normas de los artículos 12 y 23 referidas, y apreciando la prueba de acuerdo a las normas de la sana crítica, se deduce que unilateralmente la demandada no prestó el servicio comprometido resguardando los intereses de su contraparte al permitir que terceros utilizaran la tarjeta de crédito en cuestión; que, se vulneró además el artículo 23 de la ley del consumidor en cuanto por una actuación negligente de la denunciada se utilizó la tarje de crédito por terceros, sin haber tomado los resguardos mínimos de seguridad la denunciada en cuanto al uso y verificación del documento-tarjeta de crédito- empleado por terceros, en menoscabos del cliente, considerando que dicha infracción se cometió en dependencias y bajo control administrativo de la denunciada”.

f) **Infracción a la seguridad en el consumo: *aviso de extravío, hurto o robo.*** Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, 20 de junio de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 8 de octubre de 2008⁸²: “12) Que habiéndose acreditado en la causa el bloqueo de la cédula de identidad y de la tarjeta Ripley del actor con fecha anterior a las compras impugnadas, corresponde ahora determinar la responsabilidad de la denunciada en ello, para lo cual debe aplicarse la normativa contenida en la Ley N° 20.009, que debe entenderse complementaria de la Ley N° 19.496 en cuanto a la materia de autos.

[...]

16) Que, siendo así, es claro entonces que en este caso el emisor de la Tarjeta de crédito en comento, CAR S.A. es responsable de las compras efectuadas después del bloqueo de la tarjeta de crédito Ripley (...), debiendo por ello entenderse infringido en este caso además de las normas de la Ley N°20.009 de 2005, el artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496 ya que no puede sino calificarse de negligente un proveedor que autoriza compras realizadas con una tarjeta de crédito que está bloqueada por su titular, por lo que la demanda será acogida en este sentido (...).”

g) **Infracción al deber de seguridad.** En otro caso de tarjeta bloqueada oportunamente, el Juzgado de Policía Local de Huechuraba, 28 de octubre de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 4 de noviembre de 2009⁸³, estimó: “QUINTO: Que, tras analizar los antecedentes reunidos en la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible inferir que ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS

⁸¹ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 3252-2007, 23 de agosto de 2007.

⁸² Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol N° 8.034-DIO/06, 20 de junio de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 5.899-2008, 8 de octubre de 2008.

⁸³ Juzgado de Policía Local de Huechuraba, Rol N° 71.543-1, 28 de octubre de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 11.559-2.008, 4 de noviembre de 2009.

COMERCIALES PRESTO LTDA., incurrió en la infracción que se le imputa, esto es, otorgar la prestación de servicios en forma negligente causando con ello menoscabo a la denunciante, puesto que procedió a imputarle crédito contratados por un tercero, sujetándose al momento de conceder la cuestionada línea de crédito a procedimiento internos que claramente denotan fallas y/o deficiencias que atentan contra la calidad y seguridad del servicio prestado. (...) En este orden de ideas, a juicio de este sentenciador, sólo la actitud negligente y la falta de medidas de seguridad de la denunciada, al momento de otorgar la línea de crédito en cuestión, permitió la comisión de la acción delictiva. En este sentido entonces. Si la denunciada no contempla dentro de sus políticas de otorgamiento de crédito, controles mínimos de verificación de quienes postulan como clientes, debe estar dispuesta también a asumir los costos que dicha omisión pudiesen ocasionar (...)

2) CLONACIÓN DE TARJETA BANCARIA

a) Infracción de deber de seguridad. Corte de Apelaciones de Temuco, 19 de junio de 2013⁸⁴: “TERCERO: Que en el caso sub judice, los giros fraudulentamente efectuados desde la cuenta corriente con chequera electrónica [...], mediante el retiro de dinero, a través de cajeros automáticos instalados en el país y en el extranjero, [...] constituyen desde el punto de vista del prestador del servicio la infracción establecida en el artículo 23 de la Ley N°19.496, desde que se ha vulnerado la garantía y el debido cuidado en la prestación del servicio contratado, ya que es obligación del banco resguardar debidamente el dinero del cuenta correntista, de manera tal de evitar que éste sea sustraído por terceros, utilizando los sistemas informáticos existentes para ese fin.

Si bien es cierto todo sistema informático es vulnerable, como lo demuestra la ocurrencia diaria de defraudaciones a los sistemas operables con tarjetas magnéticas, el prestador, en este caso, el banco denunciado, en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, debió al menos detectar de inmediato el mal uso que se estaba haciendo de la cuenta corriente de la denunciante, desde que en un mismo día se efectuaron tres giros desde el extranjero, sumas por las cuales el banco cargó la comisión correspondiente y dentro del país, retiros que exceden el máximo diario permitido conforme a la propia reglamentación del sistema bancario. [...]

CUARTO: Que así las cosas, no puede sino concluirse que la querrelada contravencional, infringió el deber establecido en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, ya que no prestó el servicio comprometido en forma eficiente y segura, tomando, como le correspondía, todas las providencias necesarias a fin de no causar menoscabo económico al usuario del servicio”.

b) Infracción al deber de seguridad. Corte de Apelaciones de Santiago, 9 de agosto 2013⁸⁵: “Cuarto: De todos esos antecedentes es dable colegir que los movimientos puestos en duda por el cliente no pudieron ser realizados por éste. Primero, porque no es aceptable que las operaciones se hayan verificado con la tarjeta del cliente, ya que -

⁸⁴ Corte de Apelaciones de Temuco, Rol:73-2013, 19 de junio de-2013, Cita online Microjuris, MJCH_MJJ35494 - MJJ35494.

⁸⁵ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol:1740-2012, 9 de agosto 2013, Cita online Microjuris: MJCH_MJJ35881 - MJJ35881.

según ha quedado demostrado- el mismo día se ejecutaron movimientos en dos ciudades distintas, en condiciones que hacen imposible que la misma tarjeta haya estado presente en esos dos lugares. Enseguida, porque no obstante el bloqueo de la tarjeta de débito del cliente, se llevó a cabo una operación posterior con cargo a esa tarjeta. Y, en fin, porque se hicieron giros de dinero por el máximo diario permitido, en circunstancias que son reveladoras de defraudación;

Quinto: Los hechos asentados importan una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.946, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en cuanto a que el Banco de Chile, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor por fallas de seguridad del servicio prestado [...].”

V. PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Finalmente, en lo relativo a los productos defectuosos, expondré los casos que tienen que ver con elementos extraños en alimentos, venta de productos vencidos e intoxicaciones, y un misceláneo de otros supuestos.

I. Supuestos prácticos

1) ELEMENTOS EXTRAÑOS EN ALIMENTOS

a) Infracción al deber de seguridad: *tuerca metálica en producto*. Corte de Apelaciones de Santiago, 04 de junio de 2008⁸⁶: “1º) Que con los elementos de juicio señalados en la parte reproducida del fallo de primer grado, se encuentra suficientemente establecida la infracción objeto de la denuncia, esto es, el haberse detectado una tuerca en un maní confitado, bañado en chocolate y caramelo, adquirido por una consumidora en la Empresa que comercializó el producto;

2º) Que, conforme al artículo 3º letra d) de la ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, entre otros, son derechos y deberes básicos del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles ;

3º) Que, aunque a primera vista pudiera sostenerse que en la especie se trata de una infracción desprovista de toda gravedad o producto de un hecho casual que a la compradora no produjo daño alguno pues no alcanzó a consumirlo, es lo que cierto que lo que la ley protege en este caso es la salud y la seguridad del adquirente en el consumo de productos alimenticios que en determinadas circunstancias y potencialmente pueden causar daños irreversibles que el legislador ha procurado evitar e impedir al sancionar infracciones como la de que aquí se trata”.

b) Infracción al deber de seguridad: *trozo de metal en hamburguesa. Fractura en pieza dental*. Juzgado de Policía Local de Las Condes, 24 de octubre de 2007⁸⁷: “OCTAVO: Que habiéndose configurado la infracción del artículo 23 de la Ley 19.496 por parte de Mc Donald’s de Chile Ltda. Y existiendo relación de causa a efecto entre la

⁸⁶ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: 1851-2008, 04 de junio de 2008, Cita Online: CL/JUR/7560/2008.

⁸⁷ Juzgado de policía local de Las Condes, Rol 21011-5-2007, 24 de octubre de 2007, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 7053-2007, 12 de marzo de 2008.

referida infracción y la fractura de una pieza dental sufrida por doña Claudia Torres Cruz, es procedente acoger el libelo deducido fs. 38 y sgtes”.

Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de marzo de 2008: “Que la circunstancia que la denunciada emplee un estándar de control de calidad exigente, no excluye la posibilidad de que en el caso concreto exista un hecho que signifique descuido, el cual por extraño que sea, no puede ser considerado como un caso fortuito, del que no se cumple ningún requisito legal.

Ampararse en la existencia previa de controles en casos como éste, implicaría que por su sola constancia jamás se podría perseguir la responsabilidad emanada de determinadas situaciones fácticas, argumento que resulta inadmisibles”.

c) Infracción al deber de seguridad: *arácnico en plato de comida*. Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, 1 de septiembre de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de enero de 2009⁸⁸: “Octavo: Que, teniendo presente lo anterior (...), queda de manifiesto que la denunciada Servicios y Alimentos Mediterráneos Ltda. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al no respetar el derecho de todo consumidor de la seguridad en el consumo, protección de la salud y deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, y al actuar con negligencia, causando menoscabo al denunciante, en la venta de un bien debido a deficiencias en la calidad y salubridad de éste, al vender un plato de comida con un insecto en su interior.”.

d) No hay infracción al deber de seguridad: *presencia de cuerpo extraño en botella de bebida*. Corte de Apelaciones de Santiago, 9 de septiembre de 2013⁸⁹: “10.- Que, sin embargo, del examen de los antecedentes agregados al proceso resulta evidente que el hecho en que se hace consistir la infracción atribuida a Embotelladoras Chilenas Unidas S.A., y por el que ha sido condenada, no se encuentra suficientemente justificado. En efecto, la sola presencia de lo que parece ser un objeto extraño en el interior del envase (de cuya naturaleza y características no existe prueba alguna, pues el informe sanitario aludido más arriba se efectuó a simple vista y sin abrir el envase de la bebida gaseosa de que se trata, como se deduce de lo informado a fs. 46), no aparece como apta para vulnerar la seguridad en el consumo de bienes o servicios, ni la protección de la salud y del medio ambiente ni el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, pues de existir efectivamente dicho cuerpo extraño, la falta de prueba respecto de sus características impide aseverar, de modo alguno, que esté en situación de vulnerar alguno de tales bienes jurídicos protegidos”.

2) VENTA DE PRODUCTOS VENCIDOS

a) Infracción al deber de seguridad: *intoxicación de menor de edad producto de la ingesta de alimento*. Juzgado de Policía Local de Las Condes, 15 de abril de 2008

⁸⁸ Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, Rol N° 79.892-7-2008, 1 de septiembre de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 10.251-2008, Fecha: 7 de enero de 2009.

⁸⁹ Luis Alberto Soto Soto con Embotelladoras Chilenas Unidas S.A., Corte de Apelaciones de Santiago, ROL:577-13, 9 de septiembre de 2013, Cita Online Microjuris: MJCH_MJJ36133 - MJJ36133.

confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de enero de 2009⁹⁰: “Cuarto: [...] [El Tribunal] ha llegado a la conclusión de que existen elementos suficientes para determinar que, efectivamente Supermercado Unimarc S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, al expender un producto cuya fecha de vencimiento había expirado, atentando así, contra la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, infracción que amerita ser sancionada”.

b) Infracción al deber de seguridad: *venta de producto alimenticio con fecha de vencimiento expirada*. Juzgado de Policía Local de Las Condes, 15 de abril de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de enero de 2009⁹¹: “Cuarto: Que, sin perjuicio de lo señalado precedentemente, (...) existen elementos suficientes para determinar que, efectivamente Supermercado Unimarc S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, al expender un producto cuya fecha de vencimiento había expirado, atentando así, contra la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles [...]”.

3) CAÍDA DESDE ALTURA DE CONSUMIDOR QUE SE ENCONTRABA SOBRE UNA ESCALA TELESCÓPICA CON ANTIDESLIZANTES EN MAL ESTADO

a) Infracción al deber de seguridad. Juzgado de Policía Local de Renca, 20 de mayo del 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 22 de diciembre de 2009⁹²: “57. Que, asimismo, el tribunal también se forma plena convicción y estima legalmente acreditada la infracción a los artículos 3 letra d), 12, 23, 45, 47, y 48 de la Ley N° 19.496, consistente en que la empresa denunciada SODIMAC S.A., en la presentación de un servicio potencialmente riesgoso como es el alquiler de una escalera telescópica, actuando culposamente, no tomó las medidas de resguardo necesarias para que aquella se realizara en adecuadas condiciones de seguridad, no observando procedimientos que permitieran establecer que la escalera arrendada anteriormente, por otros consumidores, se encontraba en condiciones de ser utilizada, no presentándose las instrucciones en idioma castellano y encontrándose los antideslizantes del artefacto en irregular estado de conservación impidiendo la sujeción de la misma al suelo, ocasionando su deslizamiento y haciendo caer al consumidor desde una altura considerable, sufriendo lesiones graves (...), manifestándose lo anterior en una falla inexcusable en los resguardos y seguridad debida por el proveedor en el consumo del referido servicio”.

4) VENTA DE GAS EN CILINDRO CON FUGA

a) Infracción al deber de seguridad. En el caso, la empresa concurre dos horas

⁹⁰ Juzgado de Policía Local de Las Condes, Rol: 69.676-2007, 15 de abril de 2008 confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: 11.295-2008, 14 de enero de 2009.

⁹¹ Juzgado de Policía Local de Las Condes, Rol 69.676-3-2007, Fecha: 15 de abril de 2008, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° 11295-2008, Fecha: 14 de enero de 2009.

⁹²SERNAC-Horacio Araya Aliaga con Sodimac S.A., Juzgado de Policía Local de Renca, Rol: 18.921-2007, 20 de mayo del 2009, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol: N° Trabajo-menores-p.local-9233-2009, 22 de diciembre de 2009

después a reemplazar el cilindro, y se defiende en la circunstancia de haber concurrido al llamado de la consumidora en un plazo razonable, atendida la distancia entre la planta de la empresa, ubicada en Maipú y el domicilio de aquélla, en la comuna de Renca. No obstante lo cual, la Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de marzo de 2013⁹³, citando los artículos 3 letra d) y 23 de la LPDC, señala: “5°) Que la empresa denunciada no aportó prueba alguna tendiente a acreditar alguna circunstancia que desvirtuara su responsabilidad en los hechos como fuere un caso fortuito o la culpa del propio consumidor lo que permite presumir que la venta del cilindro de gas fallado se debió a su conducta negligente al no verificar el estado del producto que ofrecía, incumplimiento que refleja severas deficiencias en los procedimientos de control de calidad, indispensables en todo producto que se ofrece al consumidor en el mercado, pero más aún en uno de la naturaleza y características de los que comercializa la empresa denunciada.

6°) Que, así las cosas y ponderando algunos de los factores indicados en el artículo 24 de la ley citada, como son el riesgo a que quedó expuesta la consumidora, el hecho de ser la denunciada una empresa distribuidora de gas que objetivamente está sujeta a parámetros de profesionalidad y la situación económica de ésta, una empresa importante en ese mercado, se sancionará a la empresa infractora con una multa de 15 UTM”.

5) CONSUMIDORA SE GOLPEA EN LA CABEZA POR NO ACTIVACIÓN DE AIRBAG EN ACCIDENTE VEHICULAR CON IMPACTO DE GRAN MAGNITUD

a) Infracción al deber de seguridad. Juzgado de Policía Local de Cerrillos, 22 de junio de 2009, confirmada en lo infraccional por Corte de Apelaciones de Santiago, 23 de octubre de 2009⁹⁴: “NOVENO: A mayor abundamiento, permite concluir que existió una falla en el sistema de airbag, que no se activó al momento de producirse el impacto, de gran magnitud, por lo que se condenará a la empresa denunciada por infringir el artículo 23 de la Ley 19.496, al vender un bien, con deficiencia en la calidad del mismo, es decir un automóvil donde el dispositivo de seguridad airbag no funcionó, debiendo haber funcionado correctamente”.

⁹³Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de marzo de 2013, Rol: 766-2012, cita online Legal Publishing: CL/JUR/607/2013

⁹⁴Juzgado de Policía Local de Cerrillos, Rol 95.647-CG, 22 de junio de 2009, confirmada en lo infraccional por Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 9504-2009, 23 de octubre de 2009.