

**Puerto Montt, seis de enero del dos mil catorce.**

**Vistos:**

A fojas 1 y siguientes rola copia de reclamo tramitado ante el Sernac y respuesta del proveedor.

A fojas 5 rola copia de factura N° 11787457 emitida por Easy S.A. con fecha 28 de octubre del año 2010.

A fojas 7 rola copia de constancia ante Carabineros.

A fojas 11 y siguientes rola denuncia por infracción a la Ley del Consumidor efectuada por el Sernac en contra de Easy S.A. con domicilio en avenida Ejercito N° 470 de la ciudad de Puerto Montt. Relata que el servicio tomó conocimiento de una denuncia efectuada por don Adrián Adriazola, quien vio vulnerados sus derechos que dicen relación con la seguridad en el consumo, por cuanto el día 28 de octubre del año 2010, el afectado concurre a las dependencias del proveedor a realizar compras dejando su vehículo estacionado, y que al retirarse se da cuenta de que las chapas de las puertas delanteras de ambos costados del vehículo habían sido forzadas, por lo que llamó a Carabineros y presentó un reclamo en la tienda a lo que no se le dio solución. Que luego el consumidor se dirigió al Sernac en donde se tramitó una mediación sin resultados satisfactorios.

A fojas 29 rola declaración indagatoria presentada por el abogado don Rodrigo Paredes Aro, en representación de Easy S.A.

A fojas 35 rola declaración indagatoria de don Pedro Alexander Benitez Silva, en representación de Easy S.A.

A fojas 42 comparece a prestar declaración indagatoria don Adrián Rosamel Adriazola Orellana.

A fojas 43 rola copia fotostática de factura N° 11787457.

A fojas 45 rola copia fotostática de constancia ante Carabineros.

A fojas 46 se hace parte don Adrián Rosamel Adriazola Orellana, quien presenta una demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Easy S.A., por lo hechos relatados en la denuncia, los cuales le habrían ocasionado un perjuicio del cual solicita ser indemnizado con la suma de \$1.200.000 por concepto de daño material por concepto de las chapas de la camioneta.

A fojas 53 el abogado don Rodrigo Paredes Aro, en representación de la denunciada infraccional, interpone excepción dilatoria de previo y especial pronunciamiento y acredita personería.

A fojas 61 rola acta de comparendo con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil don Adrián Adriazola Orellana, de la abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel por el Sernac, y la asistencia del abogado don Rodrigo Paredes Aro por Easy S.A. La parte del Sernac ratifica su denuncia. La parte denunciante y demandante civil ratifica su denuncia y demanda. La parte denunciada y demandada civil contesta por escrito suspendiéndose la audiencia hasta la resolución del incidente.

A fojas 62 la abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel por el Sernac evacua el traslado.

A fojas 68 y siguiente se resuelve la excepción dilatoria no dando lugar a ella, con condena en costas.

A fojas 90 y siguientes el abogado don Rodrigo Paredes Aro, por la parte denunciada y demandada civil, contesta la denuncia y demanda, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, argumentando una falta de legitimación pasiva por parte de su representada, que hay una inexistencia de una infracción a la ley 19.496 por parte de su representado, acompañando jurisprudencia respecto a sus descargos y que rolan a fojas 107 y siguientes.

A fojas 175 rola acta de comparendo celebrado en estrados con la asistencia de la abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel por el Sernac, la asistencia de la abogada doña Amy King Minte por la parte denunciada y demandada civil Easy S.A., y en rebeldía de la parte denunciante y demandante civil. La parte denunciada y demandada civil contesta mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba, ratificando el Sernac los documentos acompañados con al denuncia y acompaña dos copias simples de jurisprudencia. La parte denunciada y demandada civil ratifica los documentos acompañados. El Sernac solicita oficio a la Fiscalía Local de Puerto Montt para que remita los antecedentes de la denuncia de los hechos de autos.

A fojas 181 rola respuesta a oficio de la Fiscalía Local de Puerto Montt.

A fojas 188 rola autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

**PRIMERO:** Que de se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y si estos constituyen o no en una infracción a la ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que de los antecedentes de autos apreciados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, las partes denunciantes Sernac y el consumidor don Adrián Adriazola Orellana acreditan que con fecha 28 de octubre del año 2010 concurrió este último a las dependencias de tiendas Easy de avenida Ejército número 470 de esta ciudad, dejando estacionada su camioneta en dependencias del proveedor, y que al volver de sus compras se percató que habían roto las chapas de las puertas delanteras de ambos costados del vehículo, por lo que denunció los hechos a Carabineros y formuló un reclamo en la tienda. La calidad de consumidor de bienes o servicio del actor se acredita con la prueba documental acompañadas en estrados, en especial copia de factura de fojas 43, copia de reclamo de fojas 44 y copia de constancia ante Carabineros de fojas 45.

**TERCERO:** Que teniendo presente la defensa de la denunciada de fojas 90 y siguientes, esta sentenciadora determina que el servicio de estacionamientos, sean o no gratuitos, forman parte de la oferta de la denunciada, de quien se reclama no habría dado cumplimiento a la obligación de resguardar la seguridad en el consumo, en el caso de autos, el resguardo de los bienes de su cliente en los estacionamientos. Así, es un hecho público y notorio que la creación de ventajas por parte de los proveedores busca precisamente cautivar o persuadir al público en general de que su oferta puede ser aceptada en condiciones más favorables que las otorgadas por su competencia, cuestión que finalmente reditúa en una mayor clientela y por ende en un mayor lucro, constituyendo así el servicio de estacionamientos un incentivo para que el público acuda hasta las dependencias del proveedor a comprar, no siendo entonces el estacionamiento un elemento desvinculado al servicio, ya que como se señaló, opera en su directo beneficio económico. Que lo que se discute no es la responsabilidad penal del hecho ilícito ocurrido en las dependencias del denunciado, sino que una falta de servicio por parte del proveedor, quién mantiene vigilancia con guardias de seguridad en el estacionamiento, servicio que habría sido negligente e insuficiente y que tuvo como consecuencia directa el daño del vehículo de quien ahora reclama justicia. Por otra parte, la obligación de resguardo y seguridad de los consumidores es una obligación legal de los proveedores establecida en el artículo 3 letra D) de la ley 19.496, por lo que es obligación de la denunciada y demandada civil acreditar en estrados que cuenta con las suficientes medidas de seguridad para impedir o limitar ilícitos en sus dependencias

o que no actuó con negligencia en el caso discutido en estrados, conforme las reglas del onus probandi del artículo 1.698 del Código Civil.

**CUARTO:** Que el artículo 3 de la ley 19.496 prescribe que: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: D) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles*". Que el artículo 23 de la Ley del Consumidor prescribe: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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 calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*", y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieren señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

En este sentido este tribunal considera que el proveedor ha sido negligente, ya que las medidas de seguridad han sido deficientes o ineficaces, en términos de limitar o impedir la perpetración de ilícitos al interior de sus dependencias, como lo es en el caso de autos, el interior de sus estacionamientos. Dichos estacionamientos cuentan con guardias que debían custodiar los vehículos y no se percataron del hecho, ya que o no se encontraban rondando en el sector, o estos eran insuficientes para cubrir todo el estacionamiento. Lo anterior constituye una inexcusable negligencia por parte de la empresa.

**QUINTO:** Que en cuanto a la demanda civil interpuesta por don Adrián Adriazola Orellana a fojas 46 y siguiente, consta en autos que el actor no concurrió al comparendo de estilo, oportunidad procesal para que acreditara con pruebas su pretensión; así las cosas, y no existiendo pruebas que acrediten lo demandado por daño materia y moral, no se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Y, visto, lo prescrito en la ley 19.496 y las facultades que me confiere la ley N° 18.287 y 15.231, **se declara:**

**I.- Que se da lugar a la denuncia** de fojas 11 y siguientes interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor y por don Adrián Adriazola Orellana, y **se condena** al proveedor **Cencosud Retail S.A. o Tiendas Easy**, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don **Pedro Alexander Benítez Silva**, en su

calidad de representante legal, o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una **multa de 20 unidades tributarias mensuales**, por infracción a la ley 19.496.

**II.-** Que **no se da lugar a la demanda civil** de fojas 46 y siguientes, por no acreditar el actor lo pretendido en estrados, conforme lo analizado en el considerando quinto precedente.

**III.-** Que **no da lugar a la condenación en costas**, por haber tenido las partes motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

**Rol 9.941-2010.-**

Pronunciada por doña **NELLY MUÑOZ MORAGA**, jueza subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Doris Maldonado Pereira, secretaria subrogante.