

**PUERTO MONTT, VEINTINUEVE DE SEPTIEMBRE DEL
AÑO DOS MIL CATORCE.**

VISTOS:

A fojas 1, comparece don **SEBASTIÁN FERNÁNDEZ ESTAY**, Director Regional de Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, domiciliado para estos efectos en calle Balmaceda número 241, Puerto Montt, quién señala que atendido lo dispuesto por el artículo 58° g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, viene en interponer denuncia infraccional, en contra de **ABARROTES ECONOMICOS SA.**, rol único tributario N°76.833.720-9, representada legalmente por don **RODRIGO CRUZ MATTA**, ignora profesión u oficio, o por quién haga las veces de tal, conforme lo señala el artículo 50 letra C de la Ley N° 19.496, *“Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.”*, ambos domiciliados en calle Parque Alerce Andino N° 1901, Alerce, comuna de Puerto Montt, Región de los Lagos.

Funda la presente denuncia en los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación expone:

Señala que ésta repartición pública ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Así las cosas, el día 03 de enero del año 2013, don **VICTOR MALDONADO SANTANA** ingresa un reclamo administrativo contra la denunciada en nuestras oficinas de atención de público bajo número de referencia **6657672**.

Dicho reclamo se ingresó erróneamente por el consumidor contra Alvi Supermercados Mayoristas S.A. pero luego fue direccionado correctamente contra la denunciada

El hecho dice relación con que el consumidor ya individualizado, vio vulnerados sus derechos referidos a la seguridad en el consumo, pues bien, el día 02 de Enero de 2013, el afectado concurre a la sucursal de la denunciada ubicada en la dirección señalada precedentemente, en su vehículo, el que se encontraba en perfecto estado, para realizar compras en dicha tienda, razón por la cual se estacionó en las dependencias de la misma, es decir, **el estacionamiento que la empresa proveedora Abarrotes Económicos SA. O Súper Bodega Acuenta a dispuesto para sus clientes.**

Efectuadas las compras, el consumidor se retira de la tienda y se dirige a su vehículo y se percató que éste había sido forzado para sustraer alguna especie personal sin su consentimiento.

Luego de percatarse de dicha situación, el consumidor trata de contactarse con el personal de seguridad de la denunciada, toda vez que terceros le habían sustraído especies que se encontraban en el interior del vehículo, lo cual no fue posible por lo que acudió al Retén de Carabineros de Alerce, realizando la respectiva denuncia.

Hace presente, que no obstante, la denunciada no cobra un determinado precio por el servicio de estacionamientos, no puede pretender que éste servicio que se presta sea una simple dádiva que gratuita y desinteresadamente entrega al público en general, ya que no se trata de una persona jurídica sin fines de lucro, por lo que el concepto de estacionamientos en beneficio de personas indeterminadas no corresponde en ningún momento a su giro. Además, es sabido que las empresas mediante la creación de estacionamientos, lo que implica una ventaja frente a su competencia que no los tiene, pretende captar, cautivar y persuadir a sus clientes ofreciéndoles mejores condiciones y de esta manera se obtiene una mayor clientela y por ende un mayor lucro, ya que cualquier consumidor frente a dos proveedores del mismo tipo (respecto de su giro), con la diferencia que una ofrece estacionamiento y la otra no, lógicamente el consumidor va a preferir el que ofrece un servicio de estacionamiento, ya que se trata de un servicio más completo y cómodo, por lo que se puede deducir que cuando una empresa

proveedora ofrece un servicio de estacionamiento, lo que está haciendo en el fondo es tomar medidas de incentivo para la captación de clientes y al final se ve reflejado en el mayor beneficio económico que se pueda obtener. Por lo anterior, es que la empresa proveedora que otorga el servicio de estacionamientos no puede pretender que éste sea desvinculado de su giro por el mayor lucro que obtiene, y es por ello que corresponde que responda por los perjuicios que causa en los bienes de los consumidores a raíz de este servicio, por falta de medidas de seguridad en el recinto del estacionamiento, el cual es parte integrante del giro que explota.

Señala que por lo expuesto anteriormente, viene en solicitar que la denunciada sea condenada a las máximas multas que correspondan conforme lo establece la Ley 19.496, ello debido a la conducta infraccional en que ha incurrido, sin asumir las responsabilidades que corresponden y frente al evidente perjuicio causado al consumidor.

Finalmente, luego de mencionar las disposiciones legales infringidas, sanciones aplicables a la conducta solicita que se acoja la denuncia infraccional y se condene a la querellada al máximo de la multa establecida en la Ley del Consumidor, con costas.

A fojas 29 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la abogada del **SERNAC** doña **CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO**, en representación de la parte denunciante. En rebeldía de la parte denunciada.

La parte denunciante ratifica la denuncia presentada con fecha 18 de Julio de 2013, de fojas 01 a fojas 22, ambas inclusive, solicitando se tenga por interpuesta la denuncia infraccional en contra de la denunciada, acogerla en todas sus partes y condenarla al máximo de las multas que contempla la ley, con expresa condenación en costas.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, por estar en rebeldía la denunciada.

**PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE Y DEMANDANTE
CIVIL.**

PRUEBA DOCUMENTAL.

Ratifica la prueba documental acompañada con fecha 18 de Julio de 2013 que rola, a fojas N° 07 a fojas N° 22, ambas inclusive, los cuales son:

1. Copia de reclamo ingresado en SERNAC, el 03 de Enero de 2013, número de caso 6657672, documentos adjuntos, y tramitación de reclamo.
2. Información emanada del consumidor, de fecha 08-01-2014, acerca de error en el nombre del supermercado.
3. Copia de insistencia de traslado de fecha 29 de Enero de 2013.
4. Copia de boleta de SUPERBODEGA ACUENTA, de fecha 02 de Enero de 2013, hora de la compra 02:11 PM.
5. Copia de parte policial de fecha 02 de Enero de 2013, hora de parte policial 3:42 PM.
6. Copia simple de número de RUC correspondiente a FISCALIA.
7. Copia de documento SERNAC que informa cierre de caso, motivo proveedor no responde.
8. Copia de resolución N° 053, que designa como Director Regional de SERNAC a don Sebastián Fernández Estay.
9. Copia de resolución N° 367, que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

PRUEBA TESTIMONIAL

No rinde.

**PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA Y DEMANDADA
CIVIL**

No rinde por encontrarse en rebeldía.

. A fojas 33 vuelta, autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que, el artículo 1 de la ley 19.496, señala que “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.”

SEGUNDO: Por cuanto a través de todo el expediente, no se vislumbra acreditación de la posesión o del dominio de vehículo alguno, ni tampoco, en toda la extensión de autos, se menciona siquiera la placa patente del vehículo sustraído.

TERCERO: Que sumado a lo anterior, el consumidor no cuenta con claridad acerca del lugar de ocurrencia de los hechos por cuanto en prueba documental acompañada por la denunciante, dirige su reclamo, con fecha 03 de Enero de 2014, en contra de **ALVI SUPERMERCADOS MAYORISTAS S.A.**, y posteriormente, con fecha 08 de Enero de 2014, rectifica error el denunciado, redirigiendo su denuncia en contra de **ABARROTES ECONOMICOS S.A.**

CUARTO: Que no hay antecedente probatorio alguno que acredite o que permita a este tribunal formarse la convicción de la existencia del hecho que constituye infracción a la Ley del Consumidor.

QUINTO: Que, de los antecedentes que constan en autos, todos los cuales han sido apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, son antecedentes insuficientes para determinar que **ABARROTES ECONOMICOS SA.**, ya individualizado, ha incurrido en alguna infracción a la Ley del consumidor.

Y visto además lo prescrito en los artículos 1, 3, y 50 y siguientes de la ley 19.496; 1,3, 7, 9, 10, 12, 15 y 17 de la ley 18.287, artículos 2314 y siguientes del Código Civil y las facultades que me confiere la ley 15.231,

SE RESUELVE:

Que no se acoge denuncia por infracción a la ley del consumidor, por no haberse acreditado infracción a la ley 19.496.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.

Rol N° 4888-2014.

Pronunciada por don **ALEJANDRO IBÁÑEZ CONTRERAS**, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local y autoriza don **VICTOR EDUARDO ZAMUDIO ABAD**, secretario suplente.

