

Causa Rol N°436.913.

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

17 OCT 2013

Rancagua, veintiuno de diciembre de dos mil doce.

**SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR**
Cáceres N° 5 - A
RANCAGUA - CHILE**Vistos:**

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional y demanda civil interpuestas por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle José Bernardo Cáceres N°5-A, Rancagua en contra de Cencosud Retail S.A. o Jumbo, representada por Rodrigo Undurraga, ambos con domicilio en Carretera El Cobre N°750, Rancagua, fundada en que el 24 de febrero de 2012 el consumidor Juan Canales Reyes concurrió a comprar a ese supermercado en su vehículo particular a realizar compras mensuales y al concluir la compra se dirigió a su automóvil, percatándose de que le habían tratado de robar su vehículo, pues las chapas del automóvil se encontraban forzadas. Al consultar al personal de seguridad, manifestaron que nada vieron, por lo que dejó un reclamo y después hizo la denuncia policial. Posteriormente el 27 de febrero personal del Jumbo le habría informado que la empresa se haría responsable de todos los daños y perjuicios, pero acompañando el presupuesto por el arreglo de los: daños, hasta la fecha no obtiene respuesta. El servicio denunciante sostiene que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N°19.496, por lo que solicita se condene al proveedor al máximo de multa legal.

A fojas 36 José Esteban Canales Reyes, empleado, domiciliado en camino público Tunca, parcela 83, C. Codegua, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Retail S.A. o Jumbo, representada por Rodrigo Undurraga, ambos domiciliados en Presidente Eduardo Frei Montalva 750, Carretera del Cobre, Rancagua, fundada en los hechos que motivan la denuncia y que afirma le han ocasionado perjuicios, los que avalúa en \$336.907 por daño emergente, correspondiente al valor de las chapas, manillas y mano de obra de su vehículo, según cotización acompañada; y \$300.000 por daño moral, sufrido a consecuencia de que el demandado ha defraudado su confianza y vulnerado sus derechos, al actuar de mala fe en la relación contractual al

no ofrecer una relación de consumo segura, aun cuando él ha actuado diligentemente dejando el automóvil en el lugar destinado al efecto por la demandada, viéndose envuelto en una serie de trámites indeseados, todos más reajustes, intereses y costas.

A fojas 105 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en el cual la parte denunciada y demandada contestó por escrito el libelo interpuesto en su contra, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, argumentando en primer término la falta de legitimación activa por parte del Servicio Nacional del Consumidor para denunciar en esta causa por cuanto conforme al artículo 58 letra g) sólo podría hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, es decir sólo puede hacerse parte en un proceso ya iniciado. Asimismo, sostiene que Cencosud Retail S.A. carece de legitimación pasiva en esta Causa, ya que no reviste la calidad de proveedor de bienes o servicios respecto a Juan Canales Reyes en los términos que éste pretende ni ha infringido las normas indicadas. Agrega que el hecho denunciado se trata de un delito contra la propiedad, sancionado en el Código Penal y cuyo conocimiento le corresponde al Ministerio Público. Además el servicio de estacionamiento es gratuito, incluso para quienes no compran en el local, siendo una facilidad que se les da a los clientes habituales del mismo, lo que no implica asumir obligaciones de custodia o vigilancia de los vehículos. Por otra parte, niega la efectividad de los hechos denunciados, tanto por no constar que el demandante haya concurrido al establecimiento en el vehículo que indica; que éste sea de su propiedad, ni que los supuestos daños se hubieren producido en los estacionamientos ni que ellos fueren consecuencia de un accionar negligente por su parte.

Se rindió prueba documental por la parte denunciante, el demandante y demandada.

A fojas 109 se decretó "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a la falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor:

Primero: Que en cuanto a que el Servicio Nacional del Consumidor, conforme a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sólo podría hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, por lo que no podría presentar una

~?

denuncia por el hecho que motiva esta Causa, tal alegación planteada por la parte denunciada será rechazada, puesto que como ha resuelto la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Rancagua "presentar una denuncia, no equivale a hacerse parte, atendido lo dispuesto en el artículo 50 B de la Ley N°19.496, Y por lo tanto, el Servicio está habilitado para presentarla, tal como cualquier particular y con mayor razón si se atiende a su deber de velar por el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, contemplada en la letra g) del artículo 58 de la antes señalada ley" (RolCorte 44-2012.Pol.).

En cuanto a la falta de legitimación pasiva del proveedor denunciado:

Segundo: Que el proveedor sostiene que carece de legitimación pasiva, por cuanto el hecho denunciado no es una infracción a la Ley N°19.496, sino un delito contra la propiedad, tipificado en el Código Penal, cuyo conocimiento corresponde al Ministerio Público. Esta argumentación también será rechazada, por cuanto en la denuncia no se efectúa la imputación de un delito en contra de la propiedad de un consumidor, solicitando se sancione a los responsables de ese ilícito, sino que lo que se denuncia es la deficiente prestación de un servicio de resguardo y seguridad en los estacionamientos del local comercial por parte del proveedor denunciado y su supuesto actuar negligente al no proporcionar los debidos cuidados en dichos estacionamientos, que habría posibilitado o permitido los daños que afirma haber sufrido el demandante, lo que enmarca en una infracción a los artículos 3° y 23 de la Ley N°19.496, cuyo conocimiento corresponde precisamente a los juzgados de policía local. Sin perjuicio de lo anterior, como ya ha resuelto este Tribunal en reiteradas ocasiones y ha sido confirmado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de esta ciudad, las sustracciones, hurtos y robos en o de vehículos de consumidores ocurridos en los estacionamientos de los locales comerciales o proveedores, aun cuando sean gratuitos, son de conocimiento de esta judicatura. Queda en evidencia en consecuencia, que la denuncia de autos puede ser dirigida en contra del proveedor individualizado en esta Causa.

En cuanto a lo Contravencional:

Tercero: Que la cuestión sometida a la decisión de este Tribunal radica en establecer si es efectivo que el 24 de febrero de 2012 Juan Canales Reyes concurrió al supermercado Jumbo dejando su automóvil aparcado en el estacionamiento de ese establecimiento comercial, percatándose al volver que habían tratado de robarle el móvil, hecho que según el denunciante y

demandante constituirían infracciones por parte del proveedor a norm" que protegen los derechos de los consumidores, todo lo cual éste último niega y rechaza.

Cuarto: Que los medios de prueba aportados por el Servicio denunciante el demandante, consistieron únicamente en documentos, los que en 1 relevante son: **1)** Formulario de reclamo efectuada por el consumidor ante el Sernac por Juan Esteban Canales Reyes, el 20 de marzo de 2012, e que expone de manera similar los hechos denunciados, que rola a fojas ~ **2)** Copia de reclamo efectuado por Juan Canales R., el 24 de febrero d 2012, en el Portal Rancagua, en que expone los hechos antes indicadm que rola a fojas 10; **3)** Presupuesto N°3322 elaborado por Coseche, el 8 d marzo de 2012, por un Chevrolet Work Truck, a nombre de Luis Hernál Canales Vargas, por la suma de \$336.907, que rola a fojas 11; **4)** Copia d, la denuncia remitida por Carabineros al Ministerio Público, de fecha 24 di febrero de 2012, exponiendo los hechos ya señalados, que rola de fojas 1: a 16; **5)** Copia de la contestación efectuada por el proveedor denunciado a Sernac, referente a los hechos que motivaron el reclamo del consumo (sin firma ni fecha), que rola a fojas 20 y 21; **6)** Copia de una boleta d compra extendida por Jumbo, con fecha 24 de febrero de 2012, en part< ilegible (no se registra al comprador), que rola a fojas 28; **7)** Tre~ fotografías digitalizadas, que corresponden según el demandante a la~ chapas derecha e izquierda de la camioneta placa patente PS.9576.

Quinto: Que analizando la prueba documental precedentemente detallada, en conformidad a las normas legales pertinentes y de acuerdo con la:: reglas de la sana crítica, puede concluirse que resulta completamente insuficiente para dar por acreditados los hechos en que se funda la denuncia. En efecto, cotejados los reclamos efectuados por el demandante tanto ante el Sernac como en el Jumbo, sólo dan cuenta de su versión de los hechos, que se repiten tanto en la denuncia como en la demanda, pero en ningún caso permiten acreditar fehacientemente lo que tanto el servicio denunciante como el demandante afirman: que éste haya concurrido en vehículo al estacionamiento del Jumbo y que dicho móvil haya sufrido daños en sus chapas. Por otra parte, examinando la denuncia remitida por Carabineros al Ministerio Público, no hay constancia que dicho órgano persecutor haya iniciado alguna investigación por el hecho de ~ado ni en su caso, que ésta haya tenido algún resultado que haya est blecido la comisión del ilícito que motiva el parte policial.

Sexto: Que a mayor abundamiento, el demandante ni siquiera ha acreditado que el vehículo en el cual sostiene llegó al supermercado denunciado sea de su propiedad. En efecto, el presupuesto de reparación por los supuestos daños se encuentra extendido por Coseche a nombre de otra persona, que no se ha hecho parte en esta Causa, por lo que resulta aun menos fundada su acción. Por otra parte, tampoco puede deducirse de dicho documento que esos daños fueron precisamente ocasionados en las circunstancias que el actor señala, no existiendo base para concluir ello con la escasa prueba rendida.

Séptimo: Que atendidas las precedentes conclusiones, no resulta relevante que la diligencia de exhibición de videos de las cámaras de seguridad se haya frustrado, como consta a fojas 108, en primer término porque no existe ninguna disposición dentro de la normativa de la Ley N°19.496 que obligue al proveedor a mantener dichas medidas de seguridad y en segundo término, por cuanto el solicitante de esa diligencia no acreditó que tales elementos de vigilancia hubieran existido en el lugar y a la fecha en que supuestamente acaeció el hecho denunciado, resultando en consecuencia infundada la petición de que se le aplique un apremio legal.

Octavo: Que en consecuencia, no habiendo antecedentes suficientes que permitan siquiera tener una base para establecer la efectividad del hecho denunciado, en la forma y circunstancias indicadas en la denuncia, no existe mérito para concluir que el proveedor haya cometido las infracciones a la Ley N°19.496 que se le imputan, razón por la cual se le absolverá de responsabilidad en lo infraccional.

En cuanto a lo Civil:

Noveno: Que resultando absuelto el proveedor, no resulta procedente acoger las pretensiones civiles deducidas en su contra, por carecer del necesario sustento infraccional.

Decimo: Que la restante prueba documental, en nada altera las conclusiones precedentes, razón por la cual destinarle mayor análisis resultaría inoficioso.

y visto además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 30, 23, 50 Y demás pertinentes de la Ley N°19.496; 1°, 14, 17 Y demás pertinente~r1---
la Ley N°18.287,

Se declara:

. . .

a) Que no ha lugar a declarar la falta de legitimación activa ; parte del Servicio Nacional del Consumidor, solicitud efectuada por parte denunciada a fojas 91;

b) Que no ha lugar a declarar la falta de legitimación pasiva por parte de Cencosud Retail S.A., solicitud efectuada por la parte denunciada a fojas 92;

c) Que se absuelve de responsabilidad infraccional proveedor denunciado "**Cencosud Retail S.A.**", representada en autos por **Maximiliano Caroca Manríquez**, por los hechos materia de la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 1;

d) Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización por perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 36 por **Ju: Esteban Canales Reyes** en contra de "**Cencosud Retail S.A.**" representada en autos por **Maximiliano Caroca Manríquez**, sin costas P' estimarse que el demandante tuvo motivos plausibles para litigar.

Notifíquese y oportunamente, archívese.

b~

-----;71-

Sentencia dictada por don **Ramiro Galaz Garay**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario Abogado don Armando Bastía \ Parraguez.

-)

