

Temuco, dieciséis de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

Don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, abogado, Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su calidad de representante legal, con domicilio en Bulnes N°52, de Temuco, ha comparecido señalando que, en uso de la atribución contenida en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor SODIMAC S. A., representada por su Gerente de Tienda, don Luis Herrero Pisani, ignora profesión, ambos domiciliados en avenida de Caupolicán N°0457, de la ciudad de Temuco, por infracción al artículo 3° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la ley 19.496, conducta que afecta al interés general de los consumidores, y que atendida su gravedad, habilita a ese servicio público para requerir del Tribunal la aplicación del máximo de las multas que establece la ley, a fin de asentar en el proceso el efectivo respeto de los derechos de los consumidores.

Funda su denuncia en que por medio de reclamo administrativo, ese servicio público ha tomado conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de las ventas y servicios del giro de la empresa denunciada.

Indica que el reclamo a que se hace referencia es el caso N°7504557, de de 05/03/2014 interpuesto por Ricardo Olivos Cabrera, CNI N°10.122.050-8, domiciliado en calle Maipú N°1161 de la Comuna de Victoria, el que da cuenta que este consumidor, en su calidad de cliente, concurrió en compañía de su madre, hasta el establecimiento comercial de la denunciada, a fin de comprar algunos productos como acredita la boleta N°270804234, dejando en el estacionamiento el automóvil Ssangyong, patente DJSL.18, completamente cerrado y conveniente dispuesto y estacionado. Al momento de retirarse se percata que habían forzado la chapa de la puerta del costado izquierdo de su vehículo y que había sido objeto del robo de un bolso con un vestuario nuevo, zapatos, cartera, ropa interior, todo lo cual avalúa un monto de \$450.000.-, por lo que interpuso la correspondiente denuncia criminal ante Carabineros de Chile. Indica que el denunciante, en su reclamo, señala haber concurrido al establecimiento comercial denunciado, donde en definitiva se le indicó que la empresa no se haría responsable por esta negligente prestación.

Indica que, frente a la reclamación administrativa, la empresa denunciada ha respondido negativamente, aduciendo que el robo ha sido cometido por terceros ajenos a SODIMAC S. A. de modo que junto con destacar la gratuidad del servicio del estacionamiento, termina alegando su absoluta falta de responsabilidad en los hechos.

REGISTRO DE SENTENCIAS
07 JUL. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA

Estima que existe infracción al artículo 12 y 23 inciso 1º, de la ley 19.496, por lo que termina solicitando que se aplique el máximo de las multas contempladas por la ley.

CONSIDERANDO

1º) Que, don Edgardo Lovera Riquelme, Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía, en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpuso denuncia en contra de SODIMAC S. A. representada por don Luís Herrero Pisani, la que funda en que el día 5 de marzo de 2014, don Ricardo Olivos Cabrera, reclamante ante el Servicio, concurrió en el automóvil marca Ssangyong, patente DJSL.18, al local de la denunciada, que dejó estacionado en el estacionamiento de dicho establecimiento comercial; al volver, se percató que la chapa del vehículo había sido forzada y le habían sustraído diversas especies desde el interior del mismo, sin que se le haya dado solución alguna a esta situación. Estima, la denunciante que el establecimiento es responsable de no haber entregado la seguridad en el cuidado del vehículo, lo que sería su obligación, conforme a lo que disponen los artículos 12 y 23 de la ley 19.496.

2º) Que, la empresa denunciada, debidamente notificada no compareció a la audiencia de contestación y prueba, limitándose en el proceso a presentar un avenimiento entre ella y el consumidor que efectuó el reclamo ante el Servicio denunciante -y que ha dado origen a esta denuncia- señalándose en dicha presentación que se desiste expresamente de la denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Sodímac S. A., por no ser efectivos los hechos de la denuncia, no obstante lo cual, se le paga a título de mera liberalidad la suma única y total de \$588.260.-.

3º) Que, no obstante la declaración del consumidor en la presentación a que se ha hecho referencia precedentemente, en cuanto a que los hechos que denunció no son efectivos, aparece de la prueba documental presentada por el servicio denunciante, que ellos sí ocurrieron; en efecto, las fotografías de fojas 43 y 44 sitúan al vehículo en el estacionamiento de la denunciada, así como el consumidor afectado hizo la denuncia ante Carabineros, el mismo día y en tiempo inmediato a los hechos, señalándose en dicho documento que se revisaron las cámaras y se constata que dos individuos se bajan de otro vehículo, se acercan a la camioneta y huyen del lugar en dirección desconocida. Por último, efectivamente realizó la denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, todo lo cual se contrapone a lo expresado en el avenimiento, adquiriendo desde luego mayor valor la prueba presentada por el

servicio denunciante. De este modo, se tendrá por acreditado que el hecho ocurrió.

4º) Que, no cabe duda que el estacionamiento forma parte del establecimiento comercial y está allí no sólo por una exigencia legal que le impone la Ordenanza General de Construcciones, sino que configura una oferta tácita de un servicio complementario que tiene por objeto facilitar, promover y atraer a los usuarios, asegurándoles un acceso fluido y cómodo en la compra y adquisición de las mercaderías y por sobre todo porque le ofrece la seguridad de que el estacionamiento otorga las medidas de resguardo de los bienes de los clientes, desde que cuenta con servicios de seguridad, técnicos y humanos, de modo que resulta plenamente aplicable lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 18.496, que obliga a respetar los términos, condiciones y modalidades que se hubieren convenido u ofrecido la entrega del bien o la prestación del servicio, resultando parte de esta oferta el contar con el servicio de estacionamiento. Si bien es cierto, no es posible que a través de las medidas de seguridad que se deben adoptar en el otorgamiento del servicio de estacionamiento eliminar todo riesgo de robo o daños, no lo es menos que el proveedor que ofrece el servicio, debe demostrar que ha tomado todas las medidas de resguardo y seguridad que tal ofrecimiento impone, a fin de evitar la comisión de hechos que afecten a los usuarios, lo que no ha hecho, máxime que por la hora en que ocurrieron los hechos estas medidas de seguridad deben ser extremadas; en consecuencia, si las medidas de seguridad no cumplen con el estándar necesario para evitar perjuicios a los consumidores que acuden hasta el establecimiento, hay una actuación negligente de parte de la denunciada que infringe el artículo 23 de la ley 19.496, razón por la cual, encontrándose acreditado que el robo ocurrió mientras el consumidor, haciendo uso del estacionamiento, adquiría productos en el establecimiento querellado, se acogerá la denuncia y la querrela y se sancionará en definitiva, en la forma que se dirá en la conclusión, teniendo en consideración para la aplicación de la multa la circunstancia de que canceló al consumidor afectado la suma de \$588.260.-, lo que excede su pretensión inicial al hacer el reclamo, quien entonces se ha visto resarcido de los perjuicios, obteniéndose el fin último de la ley, cuál es la protección del consumidor.

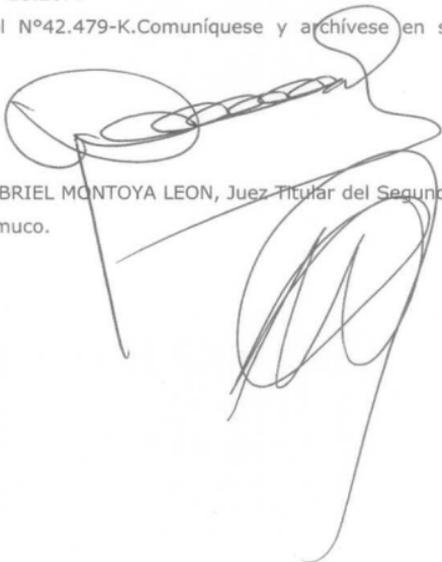
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, 358 del Código de Procedimiento Civil y 2314 y siguientes del Código Civil **SE DECLARA:** Que, se acoge, la denuncia interpuesta por **Edgardo Lovera Riquelme, Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía,** y en contra de **SODIMAC S.A.,**

representado por don Luís Herrero Pisani, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de dos unidades tributarias mensuales.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol N°42.479-K.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Gabriel Montoya Leon, the judge mentioned in the text. The signature is written in a cursive, somewhat abstract style with overlapping loops and a long, sweeping tail.

Foja: 77 Setenta y Siete ✓

C.A. de Temuco

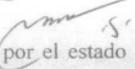
Temuco, siete de mayo de dos mil quince.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes, particularmente el hecho que la denunciada apelante no se hizo parte en segunda instancia, y lo dispuesto en el artículo 32 de la ley N° 18.287, en relación a los artículos 200 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara **DESIERTO** el recurso de apelación interpuesto de fojas 67 a 69, en contra de la sentencia definitiva de fecha dieciséis de marzo de dos mil quince, escrita a fojas 62 y siguientes, recurso que fue concedido a fojas 70.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local-73-2015.

En Temuco, siete de mayo de dos mil quince, se notificó  por el estado diario la resolución que antecede.

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original y que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

Temuco, 06 de Julio del 2015.-


MARIA INES EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO

REGISTRO DE SENTENCIAS

07 JUL. 2015

REGION DE LA ARAUCANIA