

HUECHURABA, a dos de enero del año dos mil catorce.

ROL N° 245.822-G

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Directora Regional, interpuso denuncia infraccional en contra de **MALL PLAZA NORTE**, representada legalmente por **FRANCISCA QUEZADA y VIVIANA MUÑOZ**, domiciliadas en Avenida Américo Vespucio N° 1737, comuna de Huechuraba, por incurrir en infracción a los artículos 3, b), 12 y 23 de la Ley 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en el reclamo efectuado por el consumidor VICTOR GONZALEZ AMESTICA, quien luego de haber concurrido el día 31 de enero de 2011 a realizar compras al Mall Plaza Norte, dejando estacionada una bicicleta de su propiedad marca OXFORD, modelo KAMIKAZE, cuyo avalúo es aproximadamente \$200.000.-, en los estacionamientos dispuestos por este centro comercial. Que luego de haber realizado compras salió desde el interior del Mall momento en que se da cuenta que su bicicleta había sido robada desde los estacionamientos del mall, realizando el reclamo correspondiente al Jefe de Seguridad del establecimiento, sin que obtuviera resultados positivos, dirigiéndose posteriormente a realizar la denuncia correspondiente ante Carabineros de la 5ª Comisaría.

Que estos hechos configuran falta del deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios y en las medidas de seguridad necesarias, afectando de paso, al propio mercado del comercio y a los intereses de los consumidores que acceden a sus servicios confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.

Acompaña bajo apercibimiento legal los siguientes documentos:

- a) Copia del formulario único de atención de público, caso 5169284.
- b) Copia de parte N° 460 de Carabineros de la 5ª Comisaría de Conchañi y su respectivo comprobante de Recepción de denuncia ante la Fiscalía Centro Norte
- c) Copia de la Boleta N° 7644, emitida por Inversiones SGC, de fecha 31 de enero de 2011 a las 19:20 hrs.
- d) Set de tres fotografías tomadas al Mall en donde se aprecia el Mall Plaza Norte el lugar especialmente habilitado para dejar las bicicletas, señalizado por letreros.
- e) Cotización del modelo de la bicicleta que le fue robada por la negligencia del Mall.



SEGUNDO: Que a fojas 19 rola, acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte denunciante de **SERNAC**, representado por su apoderado don **ERICK VASQUEZ CERDA** y en rebeldía de la parte denunciada **MALL PLAZA NORTE**.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce, dada la rebeldía de la denunciada.

La parte denunciante ratificó la denuncia de fs. 1 y siguientes solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas impuestas en la ley 19.496, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 b), 12 y 23 de la norma legal citada, con costas.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte de SERNAC, reitera los documentos acompañados de fojas 6 a 16, ambas inclusive, acompañando con citación:

1. Tres sentencias que versan sobre hechos similares a los de autos.
2. Copia de publicación de prensa en www.emol.com, en la que se da a conocer públicamente la responsabilidad de Mall Plaza Oeste respecto del robo que sufrió una consumidora.

No se rinde prueba testimonial, ni se formulan peticiones

TERCERO: Que de las probanzas que figuran en el proceso es posible establecer que el actor concurre a realizar compras al Mall Plaza Norte el día 31 de enero de 2011, tal y como se acredita en boleta de compra venta que rola a fs. 15 de autos, que al dirigirse al estacionamiento donde dejó su bicicleta esta le había sido sustraída, como se acredita en la denuncia ante la Fiscalía centro norte de Fs.13 y siguientes.

Que del merito de los documentos de autos se desprende que la denunciada no dio solución a los requerimientos del actor y que dada la rebeldía de la misma esta no desvirtuó los hechos fundantes de la denuncia de autos.

CUARTO: Que el artículo 3° letra d) de la ley 19.496, prescribe que 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”*.

Que asimismo, el artículo 23° del mismo cuerpo legal reza *“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”*.

Por tanto, a la luz de las disposiciones legales que preceden, la Ley impone al proveedor de un bien o servicio la obligación de velar por la seguridad en el consumo de los mismos y a responder en el caso de incumplimiento.



QUINTO: Que los estacionamientos del Mall, forman parte de las dependencias del mismo y se ofrecen como un servicio complementario para el disfrute a los clientes que concurren a ese lugar, constituyendo un incentivo para los consumidores, siendo objeto incluso de anuncios para lograr la atracción de los clientes, y que la gratuidad que se ofrezca por dicho servicio no exime de responsabilidad al Mall, en su calidad de administrador del recinto, por cuanto el uso del recinto destinado como plaza de aparcamiento, constituye un servicio final de acuerdo a su giro de venta, encontrándose incorporado el costo de este servicio complementario en los propios de la explotación del negocio.

Configurando una oferta tacita de un servicio complementario que el proveedor ofrece para facilitar, promover y atraer la concurrencia de clientes asegurando con ello un acceso fluido y cómodo para el desarrollo de su giro y acorde a lo preceptuado en el artículo 12 de la Ley 19.496, la sustracción de un vehículo de los estacionamientos, constituye un a deficiencia o falla en el otorgamiento del servicio a lo menos en cuanto a la calidad y seguridad del mismo.

SEXTO: Que analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que en virtud de las probanzas que rolan en el proceso y en relación a lo señalado en los considerandos, tercero, cuarto y quinto, se encuentran acreditadas las infracciones cometidas por la denunciada.

Y visto las facultades que me otorga las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

HA LUGAR a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condenase a **MALL PLAZA NORTE**, representada por **FRANCISCA QUEZADA y VIVIANA MUÑOZ**, al pago de una multa ascendente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio, con costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**, Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, quince de diciembre del año dos mil catorce.

CERTIFICADO

A solicitud verbal de la parte denunciante en autos certifico que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

CAUSA ROL N° 245.822-G



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Verónica Rodríguez de los Ríos".

VERONICA RODRIGUEZ DE LOS RIOS
SECRETARIA (S)