

bt. 216
2012

SANTIAGO, seis de febrero de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 12 y siguientes, rola denuncia efectuada al tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de COMERCIALIZADORA S.A., cuyo nombre de fantasía es TIENDA HITES S.A., rol único tributario N° 81675600-6, representada legalmente, por don RICARDO BRENDER ZWICK, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 4, comuna de Santiago, en atención al reclamo formulado a ese Servicio por don JUAN BAUTISTA SALGADO MOYA.

Señala que el día 30 de marzo de 2012, don Juan Bautista Salgado Moya concurrió a la tienda denunciada, a fin de pagar el monto adeudado en su tarjeta de crédito, de esta manera y cuando revisaba la documentación pertinente para realizar esta gestión impactó en forma frontal con un ventilador que se encontraba en el pasillo del local, el cual no estaba debidamente señalizado, provocándole lesiones cortantes en el cuero cabelludo, pidiendo ayuda a los trabajadores de la tienda. Sin embargo el jefe de seguridad reaccionó en forma represiva, señalando que la empresa no tenía responsabilidad en los hechos, solicitándole además que se retirara, tras lo cual el consumidor llamó a carabineros, dirigiéndose al Servicio de Salud Metropolitano Central, donde constataron sus lesiones, infringiendo en todo ello lo supuesto en el artículos N° 3 inciso 1 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Adicionalmente, el SERNAC señala, que ejerció la acción en conformidad con las facultades y obligaciones que le impone el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. [...] g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales."

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se debe a la posible infracción de los artículos N° 3 inciso 1 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, en que habría incurrido TIENDAS HITES S.A., en perjuicio de don Juan Bautista Salgado Moya, producto de una caída dentro de uno de los locales del denunciado, al que se imputa la infracción por falta de seguridad dentro del establecimiento.

2) Que, el consumidor particular afectado, don Juan Bautista Salgado Moya, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el SERNAC actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra g) de la ley N° 19.496, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten *el interés general de los consumidores*”.

4) Que el artículo 3 letra e), de la ley N° 19.496 expresa:

“Son derechos y deberes de los consumidores: [...] d) 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.

5) Que el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

6) Que el inciso primero del artículo 23 inciso primero de la misma ley dispone:

“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”.

7) Que el artículo 1698 del Código Civil, en su inciso primero, dice lo siguiente: *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o éstas.”* En otras palabras, quien alegue un hecho en un juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

8) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o

técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "*sana crítica*" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

9) Que el sentenciador, como cuestión previa, estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa y constituidos fundamentalmente por la prueba documental y testimonial aportada por las partes, no son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente conforme exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ni si ese hecho afectó los intereses generales de los consumidores.

10) Que, además de la falta de prueba del hecho denunciado, debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de un accidente imputable a la falta de seguridad dentro del establecimiento comercial, sufrido por el reclamante ante el referido Servicio, don Juan Bautista Salgado Moya, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "intereses generales de los consumidores".

11) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de protección al Consumidor de afectatorio de los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hecho ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en sí un obrar gratuito, esto es, un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichos hechos son los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

12) Que en este punto, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar al SERNAC sobre lo que se supone debió probar en la causa, pero no puede sino consignarse que no hay probanza alguna respecto de las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado, TIENDAS HITES S.A., incurre habitual y persistentemente en la práctica de

faltar a la debida seguridad en el consumo y; nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, los cuales se vieron afectados por la falta de seguridad en los establecimientos de la requerida, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "intereses generales de los consumidores".

13) Que los puntos referidos entre otros que son de obligación de prueba del SERNAC, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorios de "intereses generales de los consumidores", en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición, y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancias en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de masividad y habitualidad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

14) Que en este mismo orden de ideas, si cupiere efectuar la calificación del hecho afectatorio de los "intereses generales de los consumidores" solo a SERNAC, cualquier acto individual de los que rige la ley N° 19.496, podría quedar al arbitrio en su calificación haciendo absolutamente inocua la obligación legal que tiene SERNAC, en cuanto solo puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas.

15) Que, ahora bien y en referencia al punto 9 de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 1 a 11, 113 a 146 y 147 y siguientes, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, del hecho de que la infracción imputada a TIENDAS HITES S.A., no solamente constituía una infracción que afectaba al reclamante particular, don Juan Bautista Salgado Moya, sino que afectaba a los "intereses generales de los consumidores".

16) Que por el contrario, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 147 y siguientes, se limitó a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 147; b) reiterar los documentos acompañados de fojas 1 a 11, como consta a fojas 153 y; c) acompañar un set de sentencias condenatorias que trata sobre materias similares a las de autos, como consta de fojas 113 y siguientes. Todo lo cual se refiere a la situación particular que afecta a don Juan Bautista Salgado Moya y a TIENDAS HITES S.A.

17) Que en atención a ello, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido primero la veracidad del hecho denunciado

y luego que este tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "intereses generales de los consumidores".

18) Que siendo así, el Tribunal rechazará la denuncia del SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado se produjo y que haya afectado los "intereses generales de los consumidores", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado que ha afectado a un número considerable de consumidores.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N° 1, 2, 3 letra d), 12, 23, 50 A y 50 B de la ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1689 del Código Civil.

SE RESUELVE:

A) QUE, SE RECHAZA la denuncia infraccional de fojas 12 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente el consumidor particular afectado a probar dicho supuesto, por lo que mal puede un hecho inexistente haber afectado los "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que el SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afección de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

B) Que, SE CONDENA a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO SUBROGANTE.

C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciséis.

A fojas 205 y 206: Téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus fundamentos 17º y 18º, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

1º Que la ocurrencia de los hechos ha sido admitida por los litigantes, de modo que solo cabe determinar la existencia de una infracción al deber de seguridad por parte de la denunciada, cuestión que no ha sido demostrada de modo alguno en estos antecedentes, motivo por el cual la denuncia será desestimada, sin perjuicio de eximir a la entidad denunciante de la condena en costas, por estimar estos sentenciadores que tuvo motivo plausible para litigar.

2º Que la parte denunciante tachó a los testigos de la denunciada Manuel Leiva Pincheira y Eduardo Enrique Cofré Ramos, respecto de cuyos dichos la apreciación de la prueba se realiza de acuerdo a las reglas de la sana crítica, motivo por el que no resulta procedente el reproche formulado en contra de los deponentes.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 32 y 34 de la Ley 18.287, se declara:

I. Que, **se revoca** la sentencia apelada de seis de febrero de dos mil catorce, escrita a fojas 158 y siguientes, en aquella parte que condena en costas a la denunciante Servicio Nacional del Consumidor y, en su lugar, se declara que se le exime de dicha carga.

II. **Se confirma** en lo demás apelado, la referida sentencia.

III. Se desestiman las tachas deducidas por la parte denunciante.

IV. **Se omite pronunciamiento** sobre la excepción de prescripción opuesta en estos antecedentes, en razón de lo resuelto.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 108-2016.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora Javiera González Sepúlveda y la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.



CAJILLA 11 SUCURSAL TRIBUNALES SANTIAGO

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

FRANQUEO CONVENIDO
Res. Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

ROL N° 12.068- M- 2012 /MRR
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)
GABRIELA MILLAQUEN URIBE
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

005343

002013



CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980



Santiago, Jueves 26 de mayo de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° 12.068-M-2012, se ha dictado con fecha 25/05/2016, la siguiente resolución:

CÚMPLASE

REGISTRO DE SENTENCIAS
06 JUN. 2016
REGION METROPOLITANA

