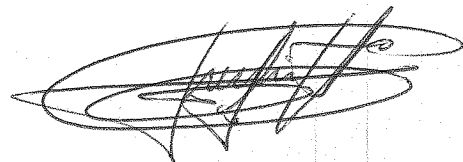


Modifique a la denuncia infraccional de la denuncia.  
C. Del N° 69 205-Y  
Fecha: 25-08-17 / Hora: 16<sup>00</sup>



Temuco, dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Que, don **Arturo Edgardo Araya Rodríguez. Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía**, señala que en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia en contra de la empresa **Administradora de Supermercados Express**, representada por don Fernando Silva, ambos con domicilio en avenida Manuel Recabarren N°02320 de Temuco, por infracción a los artículos 3, 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496, conducta que afecta al interés general de los consumidores, y que funda en que a través de un reclamo administrativo de María Angélica Ortega Sepúlveda, cédula nacional de identidad N°19.518.171-3, domiciliada en Los Maquis N°124, de Labranza, comuna de Temuco, tomó conocimiento de irregularidades constitutivas de infracción en las prestación de servicios del giro de la empresa denunciada. Señala que el Reclamo Administrativo da cuenta de que la reclamante, en su condición de cliente de la empresa denunciada, con fecha 7 de diciembre de 2016, concurrió con su pareja, en el automóvil de su padre, hasta el establecimiento comercial de la denunciada, haciendo uso del estacionamiento de que dispone el proveedor para los consumidores, dejando allí el Station Wagon marca Mitsubishi patente CKVT.96. Al regresar, luego de 10 minutos, se percata que le habían abierto el auto y robado todas las pertenencias que se encontraban al interior, tales como mochila que contenía su billetera con dinero en efectivo, un monedero lleno de monedas, ropa de gimnasio, artículos de aseo personal, entre otras. Al dirigirse al guardia de seguridad, éste se encogió de hombros y sugirió llamar a Carabineros, quienes concurrieron y acogieron la denuncia, se dirigieron a ver las cámaras de seguridad, informándonos posteriormente que se trataba de delincuentes que portaban un inhibidor de funcionamiento de alarmas, lo que impidió que el vehículo se cerrara.

Agrega que efectuado traslado de este reclamo, la empresa ha respondido negativamente, aduciendo la gratuidad de su servicio de estacionamiento, y que no cuentan con facultades legales para enfrentar el problema de la delincuencia, como tampoco para dar curso a las investigaciones necesarias para verificar las circunstancias del hecho delictual, lo que impide la pertinencia de una compensación

Considera infringidos el artículo 12, pues la obligación contractual y de resguardo asumida por el proveedor a través de su oferta de estacionamiento, no se ha cumplido, lo que defrauda las expectativas que la contratante consumidora tuvo en consideración al momento de optar por el proveedor

25/08/17  
Asesorador

denunciado y decidir anudar el vínculo contractual. Agrega que, no admite discusión, que la prestación referida constituye una condición objetiva de contratación y uno de los términos, condiciones o modalidades de lo ofrecido y convenido, de acuerdo con este artículo 12, de modo que al no resguardar con seguridad el vehículo estacionado por uno de sus clientes consumidores precisamente en el lugar dispuesto para ello, se incurre en la contravención de esta disposición.

Por otra parte, el proveedor denunciado es efectivamente experto o profesional en el área de sus actividades, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo de sus clientes, por lo que al no haberlo hecho ha existido una negligencia evidente de su parte, por lo que claramente se encuentra infraccionado el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

Termina solicitando la aplicación del máximo de la multa que la misma ley señala..

Que, la parte denunciada, contesta a fojas 38 , solicita en primer lugar que se declare la falta de legitimidad activa por parte de la denunciante y en segundo lugar alega la inconcurrencia de los elementos del tipo para configurar la hipótesis infraccional. Se cuestiona al supermercado no haber custodiado un determinado vehículo en el sector de estacionamiento. Su representada no ha recibido con anterioridad denuncia de este tipo, no se ha acompañado el parte policial que dé cuenta de la efectividad de lo denunciado en autos

Respecto de la supuesta infracción al artículo 23, dicha normativa no es atingente al caso de marras, porque en ningún momento el personal de su representada actuó de forma negligente o causando menoscabo al consumidor.

Respecto de la supuesta infracción al artículo 12, dicha normativa no es atingente al caso de marras, toda vez que ninguna infracción cupo a su representada en el acto de consumo mismo, entre consumidor y el supermercado.

Su parte controvierte la existencia de los hechos, toda vez que el obrar de su representada jamás ha dado origen a la responsabilidad contemplada en la ley de Defensa del Consumidor. El local comercial de su representada siempre se ha caracterizado por tomar los resguardos necesarios para este tipo de casos (y el presente no fue la excepción), no le es imputable el tema, por lo antes dicho, operando siempre en forma correcta y empleando el cuidado y actividad necesaria para impedir algún daño ocasionado. No existió negligencia o falta de cuidado.

Su parte ha cumplido con todas y cada una de las exigencias que en su oportunidad le impusieron para el funcionamiento del local comercial, incluso en lo atinente a medidas de seguridad requeridas.

Señala que, de lo anterior no se configura infracción alguna a la ley de Defensa del Consumidor y, muy por el contrario, el obrar de su representada se ajustó en todo momento a derecho, por lo que solicita el rechazo de la denuncia, en todas sus partes, con expresa condena en costas.

### **CONSIDERANDO**

#### **EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACION ACTIVA**

**1º)** Que, la denunciada ha objetado la legitimación del Servicio Nacional del Consumidor para actuar en este caso, invocando el interés general del consumidor, pues en este caso se trata de un interés individual que afecta únicamente al consumidor afectado y cuyo reclamo administrativo ante el señalado Servicio le ha servido de fundamento para iniciar esta acción. Según el incidentista, amparándose en una sentencia de otro Tribunal, para que exista este interés general, debe tratarse de hechos objetivos, ciertos, públicos y notorios, que importen una conducta recurrente, la que no puede establecerse mediante la prueba de una casuística individual. Agrega que es un absurdo jurídico aquello de "presentar denuncia infraccional" (en lo principal) y "hacerse parte" (segundo otrosí). O es lo uno o es lo otro, más no ambas presentaciones a la vez.

**2º)** Que, el incidentista no desconoce la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para actuar en el interés general del Consumidor, aceptando tácitamente entonces que éste es distinto del interés colectivo y del interés difuso, pero señala que para que éste interés general exista deben darse o cumplirse ciertos requisitos o condiciones, que el mismo menciona, lo que no ocurre en la especie, pues se trata de la afectación de derechos individuales. En consecuencia, no es dable aquí razonar sobre la existencia de este interés general, por sobre los intereses individual, colectivo o difuso.

**3º)** Que, si bien la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no está hecha porque la conducta denunciada haya afectado a un gran número de consumidores, sino sólo a una, pero el respeto de los derechos de esa una, trasciende ese interés individual y adquiere un interés general, pues cómo no puede serlo, en este caso, que -probados los fundamentos fácticos- que el proveedor incumpla lisa y llanamente obligaciones expresamente contratadas y a las que por normativa legal se encuentra afecto, adoptando una política de desconocimiento de los derechos de sus clientes-consumidores que claramente se alejan de esas obligaciones, abusando de su condición de ser la parte dominante de la relación de consumo. No debemos olvidar que el derecho de

protección a los consumidores es en esencia un derecho social, tutelado por el Estado a través de normas de orden público e interés social, evitando así que un grupo de inferioridad económica (los consumidores) pueda verse afectados por la acción de grupos profesionalizados y de mayor poder económico. Es aquí, entonces, en donde aparece el concepto de interés general de los consumidores, pues al Estado y a la sociedad toda le interesa que esa convergencia de intereses no les afecte, independientemente de que la acción denunciada afecte a uno o más consumidores, y es por ello que faculta al Servicio Nacional del Consumidor para ejercer las acciones en juicio. En el caso de autos, aparece claro que lo que la denuncia pretende es sancionar una conducta determinada, puesto que de aceptarla lisa y llanamente significaría alterar el respeto que todos los involucrados en la relación de consumo deben tener, y en especial los proveedores, respecto de la normativa que los vincula, y ello afecta desde luego el interés general de los consumidores, ya que el Estado o la sociedad no estarían logrando para estos últimos la protección que la legislación pretende. Por tanto, este sentenciador difiere de la posición planteada por la incidentista que, para que se cumpla la existencia del interés general, deben darse ciertas condiciones, pues por una parte la ley no lo establece, y por la otra siempre debe resguardarse, por sobre toda consideración, la no afectación del o los consumidores, lo que no se lograría –a mi juicio– si se limitaran esos derechos al cumplimiento de requisitos previos que quedan al arbitrio del intérprete. Cabe preguntarse cuántos incumplimientos son necesarios para configurarlos, cuál sería la gravedad de ellos, cuándo son públicos o notorios. Por otra parte, justamente las condiciones que el incidentista estima deben darse para que pueda existir este interés general nos pueden llevar a que nos encontremos frente a acciones de interés colectivo o difuso, teniendo allí claramente el Servicio una acción, pero si no se cumple con las condiciones objetivas para ejercer estas últimas acciones nos encontraríamos que los proveedores que incumplen la ley de protección al consumidor quedarían impunes, pues el Servicio no tiene acción en contra de ellos, cuando claramente se está afectando el orden económico.

**4º)** Que, el artículo 59 de la ley 19.496 establece que El Director Nacional será el Jefe Superior del servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Si se establece su representación judicial es para que pueda intervenir en juicio en representación del Servicio, reconociéndole con ello su derecho a ejercer las acciones que la ley establece. La acción es el derecho que reconoce la institucionalidad para poder ejercitar la jurisdicción, **invocando**, en beneficio propio o de otra persona o de la sociedad, frente al Estado, representado por el Juez, **la garantía de observancia del derecho.**

**5º)** La misma ley indica al Servicio, cuáles son las acciones que puede seguir y para lo cual está plenamente legitimado. La Ley de Protección al Consumidor cuando define lo que son las acciones de interés individual, colectivo difuso señala como titular de estas últimas, entre otros, al Servicio Nacional de Consumidor (Art.51 1 letra a), para luego en el artículo 58 letra g) establecer la atribución del mismo Servicio para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, lo que está indicando claramente que son conceptos distintos, pues ninguna razón habría para establecer que es legitimado activo de las acciones colectivas y difusas y luego establecer de nuevo la misma facultad que lo legitima para actuar en juicio, limitado al mismo concepto de acciones colectivas y difusas. En consecuencia, desde luego cuando se establece la facultad de la letra g) ya mencionada, claramente se está refiriendo a las actuaciones que la ley establece en el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local (a quien por aplicación de lo dispuesto en el artículo 50 A de la ley 19.496 le corresponde el conocimiento de todas las acciones que emanan de esta ley), pues ninguna otra, que no sea las acciones de interés colectivo o difuso, corresponde ejercitar en un procedimiento distinto.

**6º)** Que, precisada las cuestiones anteriores, del análisis del artículo 50 B) resulta que la forma de iniciar el procedimiento previsto en la ley es por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. Es por ello que el procedimiento lo inicia el Servicio Nacional del Consumidor mediante la denuncia, que es la forma de hacerse parte en el proceso, desde que no resulta aplicable aquí, la diferencia de conceptualización que se sigue en materia penal, en que al denunciante no se le considera parte, puesto que claramente el artículo 50 C le reconoce la calidad de parte, tanto al que demanda, denuncia o se querrela, ya que no hace distinción al respecto. En efecto, cuando señala que "las partes" podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado o cuando señala que en su comparecencia, "las partes" podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, en realidad le está reconociendo todos los derechos procesales propios de alguien que es parte en el juicio, por lo que al interponer la denuncia, ejerciendo su derecho a la acción que la ley le otorga al Servicio, se está haciendo parte en un juicio en que se persigue responsabilidad contravencional por infracciones que estima han vulnerado los intereses generales de los consumidores

7º) Que, el artículo 58 al establecer las facultades del Servicio Nacional del Consumidor señala en su letra 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". En su inciso tercero agrega "La facultad de velar por el cumplimiento de 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 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". Desde luego, la correcta interpretación de esta norma, es que el inciso tercero se ha agregado para establecer que la facultad de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, se hace extensiva también a la normativa especial que diga relación con el consumidor, ratificando que esa facultad se ejerce **denunciando** ante los organismos o **instancias jurisdiccionales** respectivos y haciéndose parte. Interpretar de una manera distinta atenta contra el artículo 22 del Código Civil, que exige una interpretación armónica, pues no puede concebirse que la facultad de denunciar sólo está referido a las leyes especiales, si el contexto de la ley al establecer esta facultad es velar por el cumplimiento de la normativa de Protección al Consumidor en general. Ello queda, además, ratificado por lo que se aprecia de los antecedentes de la historia fidedigna de la ley.

8º) Que, por último, conforme al artículo 24 del Código Civil, si se estimare que no son aplicables las reglas de interpretación de ley referidas en los artículos precedentes, **los pasajes oscuros o contradictorios**, que a juicio del sentenciador no es el caso, sino que se acude a esta norma para ratificar las conclusiones anteriores, **deben interpretarse** del modo que más parezca al espíritu general de la legislación, y en este caso la interpretación de que dicho organismo está investido de la facultad de accionar mediante la interposición de la denuncia se encuentra acorde con el espíritu que inspiran las normas de protección del Derecho del Consumidor.

9º) Que, en consecuencia, conforme a lo que se ha venido razonando se rechazará la excepción de falta de legitimación opuesta por la denunciada.

#### **CONSIDERANDO**

##### **EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL**

11º) Que, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez. 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 Administradora de Supermercados Express, representada por Fernando Silva, la que funda en que el 7 de diciembre de 2016, la consumidora María Angélica Ortega Sepúlveda, concurrió al establecimiento de la denunciada y querellada, en el vehículo marca Mitsubishi, patente CKVT.96 el que dejó en el estacionamiento de la empresa denunciada; al volver, se percató de que el vehículo había sido abierto y habían robado especies que se encontraban al interior. 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.

**12º)** Que, la querellada ha negado que esté configurado el tipo infraccional de los artículos 12 y 23, normativa que no es atinente a los hechos denunciados, pues el actuar de su personal no ha sido negligente o ha causado menoscabo al consumidor. Su actuar, en consecuencia, jamás ha contravenido la Ley del Consumidor.

**10º)** Que, la denunciante ha acompañado copia de la denuncia de Carabineros(fojas 12 a 16) de fecha 7 de diciembre de 2016, en la cual se indica que a las 22:05 horas se denunció por María Angélica Ortega Sepúlveda, que a dejó estacionado en avenida Recabarren, frente al N°02320, el Station Wagon Mitsubishi, patente CKVT.96, y al regresar se pudo percatar que desconocidos habían bloqueado el cierre centralizado, sustrayendo del interior las especies que se detallan en la denuncia.

En la misma denuncia se señala, por Carabineros, que el lugar de ocurrencia es Avenida Recabarren N°2320, vía pública urbana.

**11º)** Que, analizando esta única prueba rendida en el proceso, no aparece acreditado, a juicio de este sentenciador, que el delito que se denuncia haya sido cometido al interior del estacionamiento del supermercado, ya que claramente se señala en la denuncia que el mismo habría ocurrido en la vía pública urbana y no dentro del establecimiento comercial, como de ordinario se consigna, por lo que no estando acreditado este hecho fundamental, no puede acogerse la denuncia y así se declarará.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º 12, 23, 24, 50 y siguientes y 58 inciso final de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: 1º)** Que, no se hace lugar a la excepción de falta de legitimación activa del Servicio Nacional de Consumidor: **2º)** Que, no se hace lugar a la denuncia infraccional deducida por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, **Región de la Araucanía**, en contra de

**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS**, representada por don Fernando Silva, proveedor al que se absuelve. **3º)** Que, cada parte pagará sus costas.

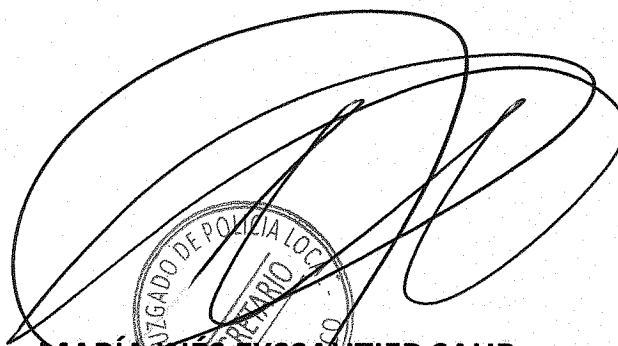
Tómese nota en el **Rol N°69.205-Y**. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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



CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 16 de agosto de 2017.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR  
SECRETARIA ABOGADO

