

Notifique a doña Claudia Paimemal Ulloa,
puendo las 13:25 hrs. del día 27-08-15.

Temuco, veinticinco de agosto de dos mil quince

Katherine Davis Araneda

Receptora Ad-Hoc

2º Juzgado de Policía Local

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 EASY S.A. representada por su Gerente o jefe de local, don Felipe Arancibia Herrera, ambos domiciliados en avenida Caupolicán N°0650, de la ciudad de Temuco, por infracción al artículo 3, 12 y 23 inciso 1º 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°R2014108729 de 22 de diciembre de 2014, interpuesto por Héctor Parada Venegas, cédula de identidad N°9.816.581-9, domiciliado en avenida Valparaíso N°285B, de Temuco, el que da cuenta que el reclamante, en su calidad de cliente, concurrió el 22 de diciembre de 2014, al establecimiento comercial EASY S. A., ubicado en avenida Caupolicán N°0650, de Temuco, con la intención de comprar productos como acredita la boleta N°000025547745, agregada al reclamo. Mientras efectuaba las compras hizo uso del estacionamiento que dispone el establecimiento comercial para sus clientes, dejando allí el vehículo marca Nissan Terrano, patente BDLF.28 en el que se movilizaba y que transportaba una cocina recién comprada, en el pick

up de la camioneta, con sistema de amarre que la aseguraba, debidamente estacionada. Agrega que al momento de retirarse al llegar a su vehículo se percata que se le había sustraído la cocina recién comprada, dando aviso de inmediato al guardia, quien llamó a Carabineros. Señala el reclamante que habiendo realizado el reclamo interno con la empresa, no le entregó ninguna solución

Indica que, frente a la reclamación administrativa, la empresa denunciada ha respondido negativamente, aduciendo que " no es posible acceder a lo solicitado, por cuanto existe una denuncia policial por los mismos hechos, que están siendo investigados por las autoridades pertinentes...", y termina señalando "conforme a lo anterior no es posible acceder a lo solicitado por el reclamante, además de no indicarse con precisión que objeto fueron sustraídos ni se ha acreditado dominio de los mismos."

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.

Que, a fojas 51 don Hamal Edgard Omar Hernández Schifferli, en representación de la denunciada, alega en primer término la falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor.

Al respecto señala que la falta legitimidad activa, se funda en que el Servicio carece de mandato legal para actuar en proceso en atención al interés en que funda su actuar, por cuanto funda su amparo en el interés general de los consumidores, y el artículo 58 g) de la Ley en forma expresa lo faculta para "hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores". Nuestra legislación procesal distingue entre interponer una acción -como ocurre en la especie- y hacerse parte, que es lo facultado por la Ley 19.496 -mandato legal- para actuar el Sernac cuando funda su actuar en los intereses generales de los consumidores, extralimitando su facultad, pues es la misma ley en su artículo 58 letra g) que lo faculta únicamente para

hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Señala que la norma citada es clara y aun cuando se sostenga que los intereses generales de los consumidores constituyen un interés tutelado independiente de los otros ya indicados, la ley es expresa al concebir un mandato legal la facultad de hacerse parte en aquellas causas que estén comprometidos, omitiendo la facultad de accionar.

Contestando la denuncia señala que conforme al relato del denunciante, se evidencia una absoluta falta de diligencia y cuidado en el cuidado de las supuestas pertenencias, lo que denota una conducta negligente y en total contravención al debido cuidado que debió aplicar el Señor Parada. En efecto, la Ley 19.496 impone a los consumidores de manera textual "un deber evitar los riesgos que puedan afectarles".

Luego de reproducir doctrina de sentencias, señala que la acción deducida no tiene ni ha podido tener su origen en conflictos que pudieren producirse entre consumidor y proveedor.

Luego alega la inexistencia de la infracción, pues no puede sostenerse que su representada ha cometido una infracción a la ley de los Derechos de los Consumidores, según veremos a continuación, por cuanto niega en forma absoluta la efectividad de los hechos que se indican en la denuncia, ya que los supuestos daños sufridos en el referido vehículo se habría producido por un hecho ilícito cometido por terceras personas y lo anterior no puede consistir bajo ningún respecto un accionar negligente por parte de su representada.

Sostiene que debe acreditarse el supuesto actuar negligente en los términos del artículo 23 de la Ley 19.496

En cuanto a la supuesta infracción al artículo 3 letra d). Tal como lo señala la Corte de Apelaciones de Santiago "...le parece evidente que la seguridad de que trata este precepto, por el contexto en que se halla inmerso, tiene un sentido muy diverso del que se pretende por el querellante (...) La

seguridad de que habla este artículo, está referida, en cambio, al bien mismo que se consume o bien el servicio mismo que se presta, en cuanto a los riesgos que pueden presentar y representar para la salud y el medio ambiente" (Corte de Apelaciones de Santiago, Recurso N°548-2010). Es decir, la citada disposición se refiere a la seguridad en el consumo de los bienes comercializados al interior del establecimiento comercial, ya que respecto de éstos existe una relación de consumo derivada de un acto jurídico oneroso, naciendo la obligación legal de indemnizar por parte del proveedor, contenida en el artículo 3° letra e), en caso de un incumplimiento, por parte de este último, respecto de la seguridad en el consumo del bien mismo que se comercializa, en cuanto a los riesgos que pueda presentar y representar para la salud y el medio ambiente.

Esta misma norma establece el deber de cuidado de parte del consumidor, cual es evitar los riesgos que puedan afectarles." En este caso el consumidor ha sido negligente y se expuso imprudentemente al daño, al mantener a la vista de terceros la especie.

En cuanto a la supuesta infracción al artículo 12, en este caso no existió una oferta de servicio, en lo relativo a estacionamiento, como para determinar si se infringieron ciertos "términos, condiciones y modalidades"

En relación al artículo 23 discurre que debe tratarse de un acto o convención onerosa y exige que el proveedor haya actuado "con negligencia", no existiendo en el caso de autos elemento probatorio alguno que permita atribuir a Easy S. A., un descuido en las funciones que le son propias, cual es la venta de bienes de consumo. Por otra parte los daños que se reclaman no son consecuencia del actuar de su representada, sino de un tercero respecto de los cuales su representada no tiene ninguna responsabilidad.

Su parte niega en forma expresa y tajante la supuesta responsabilidad que le atribuye la actora, señalando que no se ha rendido prueba alguna

tendiente a acreditar que el vehículo sea de propiedad del consumidor y de que haya portado la cocina en el pick up de su camioneta.

Termina solicitando el rechazo de la denuncia.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA TACHA

1º) Que, en el comparendo, a fojas 68, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor formuló tacha en contra del testigo Rubén Alejandro Maltes Rivas, por ser empleado de la parte que lo presenta y carece de la debida imparcialidad, ello conforme a lo dispuesto en el artículo 358 N°5 y 6 del Código de Procedimiento Civil.

2º) Que, conferido traslado a la parte que presenta al testigo, no lo contestó.

3º) Que, la naturaleza contravencional de las materias que corresponde conocer a los jueces de policía local la hacen asimilable a la normativa del Código Procesal Penal, en que no existen testigos inhábiles para declarar, por lo que unido a ello la facultad que tienen estos Tribunales para apreciar la prueba "y demás antecedentes" conforme a las reglas de la sana crítica, lleva al rechazo de las tachas formuladas, debiendo hacerse presente, además, que en materia de protección al consumidor los trabajadores de los proveedores están en situación de conocer o haber conocido de manera directa los hechos que se denuncian, produciéndose una asimilación a la que se encuentran los trabajadores dependientes respecto de sus empleadores en los juicios del trabajo, en que tal circunstancia no constituye una inhabilidad para declarar

EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACION ACTIVA

4º) Que, la denunciada, sin desconocer que Sernac pueda actuar en el resguardo de los intereses generales de los consumidores, le desconoce la facultad para iniciar acciones en ese ámbito, pues el artículo 58 g) le faculta para hacerse parte en proceso ya iniciados y no para accionar.

5º) 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**.

6º) 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.

7º) 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 querella, 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 querella, 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, dando cumplimiento a su obligación de velar por dichos intereses, conforme a su mandato legal.

8º) 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.

9º) 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, dicho organismo está investido de la facultad de accionar mediante la interposición de la denuncia, lo que se encuentra acorde con el espíritu que inspiran las normas de protección del Derecho del Consumidor.

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

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

11º) 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 Easy S. A . representada por don Felipe Arancibia Herrera, la que funda en que el día 22 de diciembre de 2014, el reclamante ante el Servicio, concurrió en la camioneta Nissan

Terrano, patrente DDFL.28, al local de la denunciada, que dejó estacionado en el estacionamiento de dicho establecimiento comercial; al volver, se percató que una cocina, recién adquirida, que había dejado bien asegurada en el pick up de la camioneta, le había sido sustraída, y pese a un reclamo interno no se le ha 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.

12º) Que, la denunciada ha solicitado el rechazo de la denuncia, puesto que si bien a su parte no le consta la presencia de la cocina en el pick up, la actuación negligente es del consumidor, quien no ha cumplido su deber de evitar los riesgos que puedan afectarles y que le impone la propia norma invocada (artículo 3 letra d). Luego alega la inexistencia de infracción, pues el deber de seguridad está referido al consumo del bien mismo que se comercializa y además impone el deber de evitar los riesgos, lo que el consumidor no ha hecho, por lo que tampoco hay infracción al artículo 23, puesto que la negligencia es del propio consumidor, al no resguardar debidamente la cocina y no a negligencia de su representada, pues no ha existido descuido de funciones que le son propias, que es la venta de bienes de consumo. Tampoco existe infracción al artículo 12, pues nunca existió oferta de servicio en lo relativo al estacionamiento. Por último, señala que no se ha acreditado la propiedad de la camioneta ni la presencia de la cocina en el pick up de la misma.

13º) Que, en el caso de autos la denunciante ha acompañado como prueba el reclamo del consumidor, pero no ha acompañado ni rendido ninguna prueba de que efectivamente se haya producido el ilícito que denuncia, lo que es motivo suficiente para el rechazo de la denuncia, toda vez que ello no permite al sentenciador adquirir convicción, más allá de toda duda razonable, de que el hecho se haya producido, de modo tal que no es posible sin ese sustento

fáctico concluir si hubo o no incumplimiento de obligaciones por parte de la denunciada, o uno negligente, así como el menoscabo del consumidor. La declaración del testigo presentado por la parte denunciada, don Rubén Alejandro Maltes Rivas, no altera la conclusión anterior, puesto que su declaración se refiere al hecho de que el consumidor denunció el robo, pero no aporta ninguna referencia de conocimiento de que el delito se haya cometido.

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 N° 19.496, **SE DECLARA: 1°)** Que, se rechaza la tacha opuesta en contra del testigo Rubén Alejandro Maltes Rivas; **2°)** Que, se rechaza la falta de legitimación del Servicio denunciante, deducida por la denunciada. **3°)** Que, se rechaza, 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 **EASY S.A.** representado por don Felipe Arancibia Herrera, proveedor al que se absuelve. **4°)** Que, no se condena en costas a la denunciante ni a la denunciada por tener motivo plausible para litigar

Tómese nota en el Rol N°47.336-K.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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

C.A. de Temuco

Temuco, veintiocho de julio de dos mil dieciséis.

A fojas 129: Téngase presente.

A fojas 130: Téngase presente delegación de poder.

VISTO:

Atendido el mérito de autos, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha veinticinco de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 87 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-189-2015 (pvb).

CECILIA
ARAVENA LOPEZ
MINISTRO(P)

MARIA TATIANA
ROMAN BELTRAMIN
FISCAL

ROBERTO
FUENTES FERNANDEZ
ABOGADO INTEGRANTE

SONIA
PASTOR ABARCA
SECRETARIA(S)

