

Dona Claudia Painemal ulloa

Fecha: 29/12/16 Hora: 15:20



Temuco, diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Arturo Edgardo Araya Rodríguez, 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 CENCOSUD SHOPPING CENTER S.A. representada por su Gerente o jefe de local, don Roberto Petersen ambos domiciliados en avenida Alemania N°0671, 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°R20151639741 de 24 de noviembre de 2015, interpuesto por Luis Muñoz Arias, CI N°7.210.117-0, el que da cuenta que en su calidad de cliente, concurrió el 13 de octubre de 2015, aproximadamente a las 15:30 horas, al establecimiento comercial Cencosud Shopping Centers S. A., también conocida como Mall Portal Temuco, ubicado en avenida Alemania N°0671, de Temuco, hizo uso del estacionamiento del establecimiento comercial, dejando estacionado el vehículo marca Nissan Terrano. Al llegar a su vehículo se percata que le habían robado las cuatro tapas de rueda, dirigiéndose a un guardia de seguridad para explicar lo sucedido, pero le indican que no pueden hacer nada al respecto, pues el centro comercial no se hace responsable de los daños o robos cometidos dentro del estacionamiento. Luego hizo la denuncia ante Carabineros.

Indica que, frente a la reclamación administrativa, la empresa denunciada ha respondido negativamente, por lo que el reclamo se encuentra agotado.

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 59, doña Pamela Cancino Reyes, abogada, en representación de la denunciada, señala que la denuncia no tiene asidero jurídico, ya que ni siquiera se ha acreditado el hecho básico y esencial de acreditar la existencia de la totalidad de los referidos accesorios se encontraban en el vehículo. Niega la efectividad del delito debiendo acreditarse que se produjo en los estacionamientos que se indican, rechazando incluso el hecho básico y esencial de haber comparecido el señor Luis Muñoz Arias al establecimiento de su representada y revestir la calidad de consumidor del mismo. A su parte no le consta que el auto estaba en buen estado ni que sea de propiedad del señor Luis Muñoz Arias, debiendo la denunciante probar estos hechos. Agrega que los estacionamientos efectivamente cuentan con medidas de seguridad para sus bienes y público concurrente, siendo más eficiente incluso que lo que el legislador les impone.

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 3º 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.

En relación al artículo 23 discurre que el proveedor haya actuado "con negligencia", no existiendo en el caso de autos elemento probatorio alguno que permita atribuir a Cencosud Schopping Center, un descuido en las funciones que le son propias, cual es la venta de bienes de consumo. Reitera que se

está ante la comisión de un ilícito –que su parte niega terminantemente– cometido por terceras personas, respecto de las cuales su representada ninguna responsabilidad legal tiene.

Respecto al hecho ilícito en especial. Si se probare el hecho ilícito, ni aún en ese evento puede sostenerse que se ha cometido infracción a la Ley 19.496, por cuanto se le atribuye negligencia en las medidas de seguridad, por el solo hecho de la supuesta comisión de un ilícito por parte de un tercero, como si al respecto existiera una responsabilidad objetiva de su representada, estimándose una negligencia, sin expresar cuál habría sido, en la especie, la deficiencia o falla en la venta de bienes de consumo, y que se estima por configurada por parte de denunciante

Hace presente que el legislador en nuestra citada Ley ha establecido casos precisos en los cuales podemos encontrar una responsabilidad objetiva debidamente tipificada en la Ley, tales como aquella contemplada en el artículo 43, entre los cuales no se encuentra el artículo 23. La responsabilidad objetiva debe estar tipificada en la Ley.

Así, el deber de seguridad que se impone a los proveedores, exige la implementación de las medidas racionales tendientes a evitar toda contingencia o riesgo, lo que no puede entenderse que por sí debe eliminar todo riesgo, cuestión imposible, ya que en dichos casos los particulares tendrían una acción más eficaz que la del propio Estado, por lo que no se puede imponer una responsabilidad objetiva por el sólo hecho de cometerse un ilícito por parte de terceros, en el caso de acreditarse el ilícito.

Tampoco se da por establecida la conducta negligente, al extremo que se hace responsable al denunciado de un supuesto hecho ilícito cometido por un tercero, sin fundamento que lo justifique; es más, su representada extrema su diligencia al adoptar medidas de seguridad, cuando ello ni siquiera es exigido por la ley, que dicho sea de paso no es efectivo lo dispuesto por los actores en su querrela infraccional y demanda de autos, respecto de las mismas y a las supuestas aseveraciones realizadas por personal de su representada.

Termina solicitando el rechazo de la denuncia.

CONSIDERANDO

1º) 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 Cencosud Shopping Center S. A . representada por don Roberto Petersen, la que funda en que el día 13 de octubre de 2015, don Luis Muñoz Arias, reclamante ante el Servicio, concurrió en su camioneta Nissan Terrano, al local de la denunciada, que dejó estacionado en el estacionamiento de dicho establecimiento comercial; al volver, se percató que le habían sustraído las tapa ruedas, 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 querellada ha solicitado el rechazo de la querrela por cuanto no se ha acreditado la comisión de las infracciones que se denuncian, pues los hechos no encuentran amparo en las disposiciones legales que se invocan; porque no se ha probado el hecho denunciado y aún en caso de que se probara, no se ha señalado cuál es la negligencia que se ha cometido, descartándose una responsabilidad objetiva; por último porque la jurisprudencia de los Tribunales, especialmente superiores, le dan la razón en cuanto a que no es posible dar aplicación a la pretensión de la denuncia

3º) Que, la denunciante ha acompañado como única prueba una denuncia ante Carabineros de fecha 13 de octubre de 2015, realizada a las 16:40 horas, que rola de fojas 12 a 15, en la que se señala que se denuncia un robo en bienes nacionales de uso público, en avenida Alemania N°0671, en un estacionamiento abierto, el denunciante es don Luis Alberto Arias Muñoz, en la que no se describe ningún hecho que pueda permitir al tribunal llegar a concluir que en el estacionamiento de la denunciada se produjo un hecho ilícito -robo- en el que resultó afectado el consumidor que reclama ante el Servicio, debiendo tenerse presente además que la denuncia interpuesta por el Servicio ni siquiera cuenta con la individualización del vehículo del supuesto afectado. En consecuencia, la denunciante no ha acreditado los hechos fundamentales de la denuncia, esto es que el consumidor que interpuso el reclamo haya estado efectivamente en el lugar, adquiriendo productos de la oferta de la denunciada, ni que efectivamente el robo haya ocurrido realmente y que fue precisamente en ese lugar, antecedentes probatorios que permitirían al sentenciador adquirir el convencimiento, más allá de toda duda razonable, que tal perjuicio se produjo en el desarrollo de una relación de consumo, por un

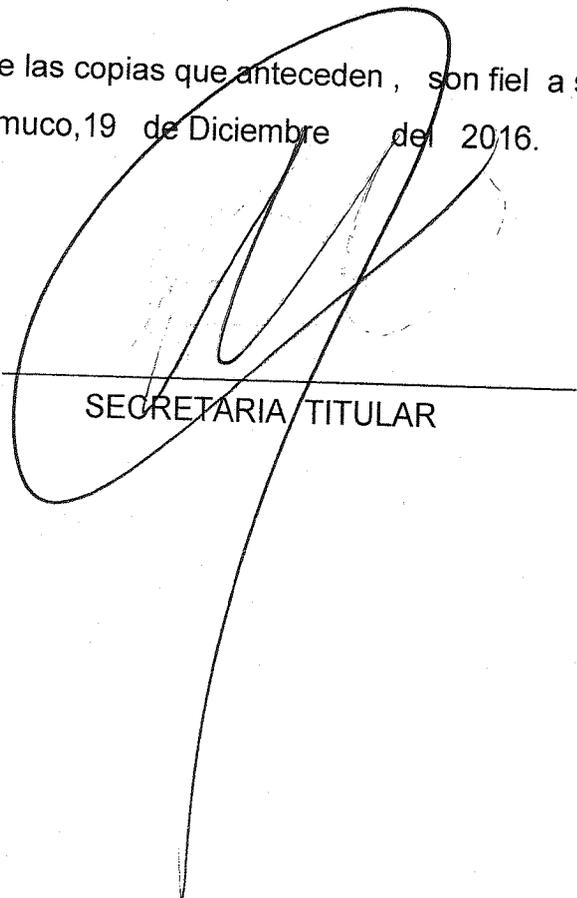
actuar o incumplimiento negligente de sus obligaciones por parte del proveedor. En consecuencia, debe dictarse sentencia absolutoria.

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 denuncia infraccional deducida por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTER S.A.** representado por don Roberto Petesen, proveedor al que se absuelve. **2º)** Que, cada parte pagará sus costas.

Tómese nota en el Rol N°54.546-M.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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

CERTIFICO: que las copias que anteceden , son fiel a su original.
Temuco, 19 de Diciembre del 2016.



A large, stylized handwritten signature in black ink, written over a horizontal line.

SECRETARIA TITULAR

04 ENE. 2017

Claudia

Dalvarez



A handwritten mark resembling a stylized letter 'A' or a similar symbol.

Trámite	_____
Ingresado Bajo Nº	011
Recibido el	03 ENE 2017
Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía - TEMUCO	