

No fije que a doña. Claudia Paunemal Ulloa,
Donde las 17:12 del día 21-11-16

Temuco, ocho de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Katherine Davis Araneda
Receptora Ad-Hoc
2º Juzgado de Policía Local

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 HIPER LIMITADA** representada por Nancy Arriagada, ambos con domicilio en Prieto Norte N°0320, Temuco, por infracción a los artículos 3, 12 y 23 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 Cuido González Ramos, cédula de identidad N°11.782.286-9, domiciliado en Gabriela Mistral N°11, Curacautín, tomó conocimiento de irregularidades constitutivas de infracción en las prestación de ventas y servicios del giro de la empresa denunciada. Señala que el Reclamo Administrativo da cuenta de que el reclamante, en su condición de cliente de la empresa denunciada, con fecha 3 de julio de 2015, aproximadamente a las 21:00 horas, concurrió a su establecimiento comercial con la intención de efectuar la compra de algunos productos, hizo uso del estacionamiento de que dispone el establecimiento comercial para sus clientes, dejando allí su vehículo marca Asi Motors o Kia Asia, modelo Topic 2.7 completamente cerrada y convenientemente dispuesto para no entorpecer el tráfico de los restantes clientes o de la contraparte. Sin embargo, al momento de retirarse constató que el vehículo había sido objeto de robo, ya que no se encontraba en el lugar donde fue estacionado, por lo que pone en aviso a los guardias de seguridad, quienes llamaron a Carabineros, los que tomaron el procedimiento, apareciendo el vehículo en pésimas condiciones, en el transcurso de esa misma noche.

Agrega que efectuado el traslado de este reclamo, la empresa ha respondido negativamente, en términos de que junto con destacar la gratuidad de su servicio de estacionamiento, termina alegando su absoluta falta de responsabilidad en los hechos.

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. 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 experta 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 78 , solicita en primer lugar que se declare la falta de legitimidad activa por parte de la denunciante y en segundo lugar expresa que rechazan de forma categórica la responsabilidad de su representada en los hechos denunciados y, por tanto, la existencia de una infracción a la ley 19.496.

Agrega que, en efecto, el lamentable hecho sufrido por el querellante fue canalizado por su representada de acuerdo al procedimiento que existe al respecto en el Servicio al Cliente del local comercial, en el Libro de Reclamo. Además, se facilita todos los datos del robo de los elementos dentro del automóvil a personal de carabineros SEBV, demostrando con ello la colaboración de su representada.

Alega que el denuncia es parte de acciones delictuales/cuasidelictuales, las cuales no están al alcance del control de su representada, pues los locales cuentan con estacionamiento de libre acceso público, por cuyo uso no se cobra ningún precio o tarifa.

Señala que, su representada carece de la calidad de proveedor de servicios de estacionamientos. No son recintos cerrados, con controles o supervisión para su entrada o salida. En ellos se encuentran algunos guardias destinados a labores de orientación, prevención de riesgos, orden y vigilancia, pero ello no implica que estén asignados por vehículos, personas o metro cuadrado.

Alega también, la inexistencia del hecho constitutivo de la infracción a la Ley de Defensa del Consumidor. Del escrito de la querellante se constata que quiere manipular la relación de consumo, incorporando como parte de la misma un supuesto servicio de arrendamiento de estacionamiento, sosteniendo sobre la base de dicha interpretación, que su representada debe responder por la seguridad del vehículo.

Sin embargo, la correcta aplicación del artículo 3º letra d) de la Ley 19.496 fue establecida en orden a regir la relación de consumo, en cuanto a que el proveedor no pusiera en riesgo la salud e integridad física o psíquica del consumidor, ya sea en cuanto a los productos que provee o los servicios que presta, en el ámbito de tiempo y lugar mientras el consumidor consume en

el establecimiento comercial, esto es, en su interior y hasta que hace abandono del mismo, entendiéndose que lo hace cuando traspasa las cajas.

Entenderlo de otra forma implicaría, necesariamente, que el proveedor se hace responsable no solo del consumo seguro en el establecimiento, sino que más allá del mismo, situación que el legislador no previó y que significaría aumentar su responsabilidad hasta un plano insospechado.

La acción pretende que el proveedor no solo debe asumir el riesgo de la seguridad en el consumo en su establecimiento, sino que incluso en el estacionamiento, lo que lo no es posible ya que, por una parte, no presta servicio remunerado de arrendamiento de estacionamientos, y además, el riesgo de cualquier robo o delito contra la propiedad que afecte algún vehículo es del propietario. Señala que es necesario tener presente que el derecho a un consumo seguro que expresa el artículo 3º letra d) de la ley 19.496, lo que ha hecho es imponer el riesgo al proveedor, sólo respecto del ámbito de tiempo y lugar de la relación de consumo y, en caso alguno, más allá del mismo. Es por ello que su parte contraviene la existencia de los hechos en que se fundamenta la querella, toda vez que el actuar de su representada jamás ha dado origen a la responsabilidad contemplada en la Ley del Consumidor. Niega los hechos afirmados por el querellante, dado que el local comercial de su representada siempre se ha caracterizado por tomar las medidas de resguardos necesarios para este tipo de casos (y el presente caso no fue la excepción), no siéndole imputable el tema por lo antedicho, operando siempre en forma correcta y empleando el cuidado y actividad necesaria para impedir algún daño ocasionado. No existe falta de diligencia o 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, en consecuencia, a la luz de los antecedentes precedentemente expuestos, aparece claro que su representada, bajo ningún respecto, ha infringido las normas contenidas en la Ley 19.496 y, por ende, reiteran su solicitud de rechazo de la querella, 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 Sernac, contestando el traslado solicita el rechazo de la excepción, argumentando que tal como se ha resuelto por los Tribunales -de lo que da cuenta algunos fallos que reproduce en lo pertinente- Sernac si tiene facultades para efectuar la presente denuncia, velando por el interés general de los consumidores, ya que denunciar hechos irregulares es una facultad propia en su función pública.

3º) 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.

4º) 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.

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 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

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 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.

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.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO IFNRACCIONAL

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 Hiper Limitada", representada por Nancy Arriagada, la que fundan en que el día 3 de 2015, el consumidor Guido González Ramos concurre al establecimiento de la denunciada y querellada, en el vehículo marca Asia Motors o Kia Asia, patente RZ.2730, el que dejó en el estacionamiento de la empresa denunciada; al volver, se percató de que el vehículo no estaba en el lugar, dando cuenta de ello a los guardias de seguridad, quienes llamaron a Carabineros, quienes tomaron el procedimiento, siendo encontrado el vehículo en la misma noche, abandonado y con daños. 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 la responsabilidad que el artículo 3º letra d) impone al proveedor se extienda más allá del momento en que el consumidor sale del local, su actividad no es otorgar un servicio remunerado de arrendamiento, y el riesgo que dicha disposición impone al proveedor dice relación con aquél que el mismo provoque, pero no por actos de terceros, en

cuyo caso el riesgo es del propietario. Su actuar, en consecuencia, jamás ha contravenido la Ley del Consumidor.

13º) Que, Sernac acompañó a su denuncia, copia del reclamo administrativo y boletas de compraventa de la fecha de la denuncia a nombre de Gloria Ivette Muñoz Vidal, sin que se haya rendido ninguna otra prueba tendiente a acreditar la efectividad del ilícito que se denuncia y del cual derivaría la responsabilidad infraccional de la denunciada. En efecto, no se ha acompañado los antecedentes de la denuncia ante Carabineros, ni ha declarado en el proceso el presunto consumidor 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, que permitirían al sentenciador sostener 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.

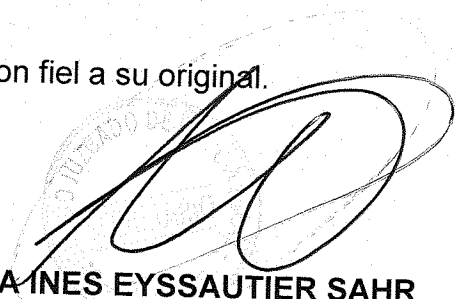
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º 12, 23, 24, 50 y siguientes y 58 inciso final de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: 1º)** Que, no se hace lugar a la excepción de falta de legitimación activa del Servicio Nacional de Consumidor: **2º)** Que, no se 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 HIPER LIMITADA**, representada por don Nancy Arriagada, proveedor al que se absuelve. **3º)** Que, cada parte pagará sus costas.

Tómese nota en el Rol N°54.373-K. 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, 08 de Noviembre del 2016.-

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "SECRETARIA ABOGADO" and "M. INES EYSSAUTIER SAHR".

MARIA INES EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO