

Doña Claudia Paimemal Ulloa
Fecha: 30/12 Hora: 17:00

Temuco, veintiuno de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

Jef

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 **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S. A.** representada por su Gerente o jefe de local, don Jorge Campbell Alessandri, ambos domiciliados en calle Prat N°444, 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°R2015130969 de 5 de enero de 2015, interpuesto por doña Claudia Andrea Molina Ortiz, el que da cuenta que en su calidad de cliente, concurrió el 6 de diciembre de 2014, aproximadamente a las 15:50 horas, al establecimiento comercial Cencosud Administradora de Tarjetas S. A., ubicado en calle Prat N°444, de Temuco, con la intención de efectuar algunas compras en la tienda Paris y concurrir al patio de comidas, junto a su esposo, por lo que hizo uso del estacionamiento de que dispone el establecimiento comercial para sus clientes, dejando el vehículo Hyundai, modelo Atos, color rojo, patente TH.1087, en que se movilizaba, completamente cerrado y convenientemente dispuesto o estacionado para no entorpecer el tráfico de los restantes clientes de la contraparte; sin embargo, al retirarse se percató que le habían forzado la chapa de la puerta delantera, costado izquierdo, sustrayendo diversas especies, que individualiza.

Indica que, frente a la reclamación administrativa, la empresa denunciada ha respondido negativamente, aduciendo que "nuestra empresa ha analizado los antecedentes del caso, concluyendo que no es posible acoger la solicitud expuesta por el solicitante, debido a que no existen mayores antecedentes del hecho reclamado, sin perjuicio que la clienta ni formula la denuncia policial respectiva, a pesar de haberse requerido, se niega a

hacerla.", faltando a la verdad la denunciada, puesto que ella si se efectuó el mismo día.

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 50 doña Carola Patricia Muñoz Urrutia, por la denunciada contesta, señalando que a su parte no le consta que la denunciante haya dejado todas y cada una de las especies mencionadas en su denuncia infraccional, al interior del vehículo, como asimismo no le consta en forma alguna la comisión de cualquier ilícito en los referidos estacionamientos.

Expresa que, como se aprecia del relato de la denunciante, se evidencia una absoluta falta de diligencia y cuidado aplicado por la actora de autos, en el cuidado de las supuestas pertenencias existentes en el referido vehículo, apreciándose una conducta negligente, debiendo tenerse presente que la Ley 19.496 impone a los consumidores de manera textual "un deber de evitar los riesgos que puedan afectarles".

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 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, al interior del local.

Señala que no se encuentra acreditada la calidad de consumidor en los términos previstos.

Destaca que la Ley en su artículo 3° letra d) impone al consumidor el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, que en el presente caso se ha incumplido por el reclamante.

Su parte estima que la actora de autos ha sido negligente y se ha expuesto imprudentemente al daño supuestamente reclamado, al mantener una gran cantidad de especies al interior del vehículo que indican, que eran posibles ver desde el exterior, sin asegurarlos en la maleta, guantera o llevándolos consigo, de manera de prevenir que pudieran ser vistas por terceros, incrementando el riesgo de la sustracción de los mismos.

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 Cencosud Administradora de Tarjetas S. A. , 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

Expresa que, como lo ha indicado, su parte niega en forma expresa y tajante la supuesta responsabilidad que se le atribuye, destacando que no se ha acompañado prueba alguna tendiente a acreditar:

1.- Efectividad que el referido vehículo sea de su propiedad (en caso contrario carecería la actor de legitimación activa)

2.- Efectividad de haber contado la denunciante con las especies que indica el Sernac en su denuncia infraccional.

Termina solicitando el rechazo de la denuncia.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

1º) 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 Cencosud Administradora de Tarjetas S. A . representada por don Jorege Campbell Alessandri, la que funda en que el día 6 de diciembre de 2014, doña Claudia Andrea Molina Ortiz, reclamante ante el Servicio, concurrió en el automóvil marca Hyundai, modelo Atos, patente TH.1087, al local de la denunciada, que dejó estacionado en el estacionamiento de dicho establecimiento comercial; al volver, se percató que la chapa de la puerta delantera izquierda del vehículo había sido forzada y le habían sustraído diversas especies desde el interior del mismo, 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 3º letra d) 12 y 23 de la ley 19.496.

2º) Que, la querellada ha solicitado el rechazo de la denuncia, pues no le consta que la reclamante haya dejado todas y cada una de las especies al interior del vehículo ni que haya estacionado en el lugar, faltando en todo caso ella a su deber de seguridad en cuanto no evitó los riesgos que puedan afectarles. Su parte, no ha infringido ninguna disposición de la ley 19.496, pues el derecho a la seguridad del artículo 3º letra b) exige un acto jurídico oneroso, única situación que otorga amparo y siempre que el consumo se haga al interior del local. Por lo mismo no existe infracción al artículo 12, pues nunca existió una oferta de servicio en lo relativo al estacionamiento. Por último, no existe infracción al artículo 23, porque además de exigir que se trate de un acto oneroso y del menoscabo del consumidor, se exige la negligencia del proveedor, la que su parte no ha cometido. Hace presente que la parte denunciante no ha probado los hechos de su denuncia.,

3º) Que, la denunciante ha acompañado copia de la denuncia de Carabineros(fojas 21 a 25) de fecha 6 de diciembre de 2014, en la cual se indica que a las 18:28 horas don Cristian Samuel Acuña Aravena, se presentó ante el Servicio de guardia de carabineros, dando cuenta del robo a su vehículo Hyundai, patente TH.1087, quien tiene domicilio en la Puntilla N°05 de Temuco. Sin embargo, los antecedentes del reclamo dan cuenta que la consumidora reclamante es doña Claudia Andrea Molina Ortiz, con domicilio en San Lucas N°02014, Santa Elena de Maipo, por lo que si bien se refieren los mismos hechos, la denuncia que se ha acompañado no sirve a los efectos de probar la existencia del ilícito que sirve de fundamento a la presente acción

infraccional. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que la denuncia se realizó en el servicio de guardia de carabineros, y no ante personal que haya concurrido al local y que le permitiera constatar in situ las consecuencias del ilícito, o al menos las huellas de su comisión.

Tampoco se ha probado en el proceso alguna vinculación entre la persona del denunciante ante Carabineros y la reclamante ante el servicio, debiendo considerarse que los domicilios de ambos son distintos.

4º) Que, en consecuencia, este sentenciador no ha adquirido convencimiento, más allá de toda duda razonable, que el hecho que se denuncia en el libelo haya ocurrido realmente y que éste se haya cometido al interior del local de la denunciada, por lo que no se ha probado el hecho fundamental a partir del cual se pueda concluir que ha habido una infracción a la ley 19.496, por parte de la empresa denunciada, lo que lleva a la absolución.

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 Nº 19.496, **SE DECLARA:** 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 **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S. A.** representado por don Jorge Campbell Alessandri, proveedor al que se absuelve. **2º)** Que, no se condena en costas a la denunciante ni a la denunciada por tener motivo plausible para litigar

Tómese nota en el Rol Nº49.812-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, 21 de Diciembre del 2015.


SECRETARIA TITULAR

31 DIC. 2015

Claudia

Doc. auto.



Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía	
Recibido el	30 DIC. 2015
Ingresado Bajo Nº	1285
Trámite	
Firma	