002865

RECIBIDO
12 JUL 2017
SERNAC

ROL Nº 001-2017-2
Fs.97/noventa y siete.

LO PRADO, a veintinueve de Junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

1.- De fojas. 23, rola denuncia infraccional, presentada por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano de Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, Piso 2, Comuna de Santiago en contra de Administradora de Supermercado Híper Limitada, Rol Único Tributario N° 76.134.941-4, representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, Rut 6.978.243-4, ignoro profesión u oficio ambos domiciliaos en Av. Del Valle N° 725, Piso 5 Comuna de Huechuraba, del tenor siguiente:

SENTENCIA

LOS HECHOS: Este Servicio, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley N° 190.496 de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detecta que ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA, ha infringido las disposiciones que más adelante se detallan.

Respecto de los hechos denunciados en esta presentación, el Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento de estos a partir del reclamo efectuado por el consumidor LUIS ALBERTO MARTINEZ LOYOLA, con fecha 24-ocyure de 2016, tal y como consta en el Formulario único de Atención de Público N° R2016M1124821, acompañado en el tercer otrosí de esta presentación. En dicha oportunidad, el consumidor señaló a este Servicio que el día 10 de Octubre de 2016, alrededor de las 17:00 horas, estacionó su vehículo marca Honda, modelo Accord, año 1997, placa patente PU-9541 en el recinto de estacionamientos habilitados del Supermercado Líder San Pablo ubicado en Avenida Neptuno N° 720, Comuna de Lo Prado, Región Metropolitana.

Una vez estacionado, el Sr. Martínez se dirigió a realizar unas compras al Supermercado mencionado. Una vez efectuadas sus compras, regresó a su vehículo, alrededor de las 17:20 horas. Ahí se percató que terceros extraños habían reventado la chapa de la puerta del auto, específicamente la del copiloto para robar la radio, un par de lentes de sol polarizado de un valor de $ 60.000 y un pendrive de 16 GB.

Al momento de percatarse de lo ocurrido inmediatamente se dirige a la administración del Supermercado Líder San Pablo a reclamar el hecho. Le señalaron que el hecho es un único y aislado, y por ese motivo no se harían responsable del robo del que el consumidor fue víctima.

CERTIFICO: Que esta fotocopia es copia fiel del original que se ha tenido a la vista. Lo Prado:

JUZGADO POLICIA LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA

SECRETARIO

Ante la insatisfactoria respuesta de la denunciada al momento de que consumidor denunció el robo, el Sr. Martínez se dirigió inmediatamente a denunciar los hechos ante la 44° Comisaría de Lo Prado.

En consecuencia, y atendido la negativa de la empresa a hacerse responsable por la falta en su medidas de seguridad el Sr. Martínez concurrió ante este Servicio para efectos de iniciar el procedimiento de mediación correspondiente. En virtud de éste, la Gerencia de Clientes Walmart Chile, a través de Paulina Infante entrega una respuesta al reclamo en comento, en los siguientes términos:

"Como compañía, no prestamos ni cobramos tarifa alguna por un servicio que no estamos en condiciones de ofrecer ni forma parte de nuestro giro, como es la protección de vehículos estacionados en espacios de libre acceso al público. Carecemos de la calidad de proveedor del Servicio de estacionamiento. No contamos con las facultades legales para enfrentar el problema de la delincuencia, como tampoco para dar curso a las investigaciones necesarias para verificar las circunstancias de hecho delictual afirmado por usted y sus compensaciones que pudiera derivarse la pertinencia de una compensación. Son materias de competencia de las policías, del Ministerio Público y de otras autoridades competentes. Es por esto que no podemos acceder a lo solicitado."

De este modo y estando comprometido con los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que este Servicio ha decidido formular la presente denuncia, **debido a la falta de deber de seguridad de la empresa en la prestación de sus servicios,** afectando así los derechos e los consumidores que disfrutan de ellos confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada"....

2.- A fojas 52, rola descargos a la denuncia de autos, presentada por Gonzalo Frelijj Vásquez, abogado, en representación de la sociedad ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, sobre la presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor del tenor siguiente. "**Inexistencia de responsabilidad contravencional**. a) En primer término, debemos señalar que el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC), invoca las disposiciones de la ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que, en la especie, no concurre uno de los requisitos esenciales para sostener la existencia de un "acto de consumo" en los términos previstos por la ley N° 19.496. En efecto, el artículo 1° de la citada ley, comienza estableciendo que el objeto de la misma consiste en "normar las relaciones entre proveedores y consumidores", para luego entregar un concepto de consumidor, señalando que se entiende por tal la persona natural o jurídica que en virtud de un acto jurídico oneroso, adquiere, utiliza o disfruta de bienes o servicios como destinatario final". En este contexto, cabe señalar que mi representada no cobra ningún precio por tarifa por el uso de estacionamiento en sus instalaciones ubicadas en Avenida Neptuno N° 720, comuna de Lo Prado, por cuanto mal

CERTIFICO: Que esta fotocopia es copia fiel del original que se ha tenido a la vista. Lo Prado: .....

JUZGADO POLICIA LOCAL LO PRADO SECRETARIA

SECRETARIO

podría pretender la contraria afirmar que se ha configurado un acto de consumo en los términos prescritos por la Ley 19.496..."

3.- A fojas 58 a 64, fotografías simples, acompañadas, por la denunciada, del recinto en que ocurrieron los hechos, en que exhiben medidas de seguridad, carteles de advertencia al público, diversos casilleros, cámaras ubicadas en el estacionamiento.

4.- A fojas 65, copia del libro de novedades del día de los hechos, en el cual, consta el estampado formulado por los mismos guardias del hecho acontecido que afecta al consumidor de estos autos, indicándose la placa patente del móvil PU-9541.

5.- A fojas 66, Documento que acredita medidas de seguridad declaradas por la empresa Walmart Chile, formato administradora de Supermercado Híper Limitada para desarrollar sus actividades comerciales como entidad obligada en la sucursal que indica, señalando como domicilio Av. Neptuno N° 720. Comuna de Lo Prado.

6.- A fojas 68, rola acta de comparendo con la asistencia del habilitado de derecho don Manuel Molina Plaza, en representación de Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y del apoderado Gonzalo Frelijj Vásquez, en representación de Administradora de Supermercado Híper Limitada. La parte denunciante, ratificó su denuncia y la parte denunciada, acompañó por escrito contestación de la denuncia, solicitando el rechazo de ésta. La denunciante SERNAC, acompañó los documentos que rolan de fojas 1 a 22 y la parte denunciada de Administradora de Supermercado Híper Limitada, acompañó los documentos detallados en los puntos anteriores.

SENTENCIA

7.- A fojas 70 y sgtes., la parte denunciante objeta y hace observaciones a los documentos presentados por la contraria.

8.- A fojas 84, rola carta de Walmart Chile, excusándose por no presentar las imágenes de las cámaras de seguridad solicitada.

9.- A fojas 95, rola carta de Walmart Chile, acompañando constancia de reclamo formulado por el afectado del día de los hechos.

10.- A fojas 95, resolución de autos para fallo.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la denunciante Sernac, con los documentos acompañados, no acreditó los hechos denunciados en contra de Administradora Supermercado Líder, ya que solo existen antecedentes de la denuncia, pero no en la efectividad del hecho denunciado.

2.- Asimismo, existe antecedentes acreditados por la denunciada en cuanto a que se toman medidas mínimas de seguridad, como no dejar cosas de valor en los vehículos, existiendo al efecto cajas de seguridad, implementadas por la denunciada sobre lo que sí sería responsable de la ocurrencia de siniestro en ese lugar.

CERTIFICO: Que esta fotocopia es copia fiel del original que se ha tenido a la vista. Lo Prado.....
JUZGADO POLICIA LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA
SECRETARIO

3.- Lo impuesto en el Art.14 y 17 de la Ley 18.287, en relación con los Artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496.

R E S U E L V O:

A.- **ABSUELVESE** a **Hipermercado San Pablo Ltda.**, por los hechos denunciados en su contra.

B.- Cada parte pagará sus costas, por haber existido motivo plausible para litigar.

NOTIFÍQUESE.

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON MAURICIO PEREZ ANDUEZA.

AUTORIZA LA SECRETARIA TITULAR DOÑA CAROLINA ZAMBRANO GAETE

SENTENCIA

CERTIFICO: Que esta fotocopia es copia fiel del original que se ha tenido a la vista. Lo Prado:

JUZGADO POLICIA LOCAL LO PRADO SECRETARIA

SECRETARIO

C.A. de Santiago
Santiago, treinta y uno de enero de dos mil dieciocho.

A fojas 128, 129 y 130: a todo téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de fecha veintinueve de junio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 97 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1141-2017.

MARIA ROSA CARLOTA KITTSTEINER GENTILE
MINISTRO
Fecha: 31/01/2018 13:53:50

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO
MINISTRO
Fecha: 31/01/2018 13:36:09

MARIA LUISA CARLOTA RIESCO LARRAIN
MINISTRO(S)
Fecha: 31/01/2018 13:49:58

NNHXDZKHED

EL PRADO, a nueve de Marzo de dos mil dieciocho.

Téngase por recibidos los antecedentes con esta fecha. Cúmplase.

Anótese. Notifíquese.

ANTE MÍ Y EL JUEZ TITULAR DON MAURICIO PÉREZ ANDUEZA

LA SECRETARIA TITULAR DOÑA CAROLINA LIMBRANO CAETE