



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TRINITARIAS 180 2°PISO  
CONCEPCION

17797 ROL N

CARTA CERTIFICADA



CONCEPCION, 28/11/2018

SEÑOR  
JUAN PABLO PINTO GELDREZ/PAULINA CID MUÑOZ/MANUEL MUÑOZ  
GARCÍA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
COLO COLO 166  
CONCEPCION

En causa Rol N°8.778-P seguida en este Segundo Juzgado de  
Policía Local, por infracción a la Ley 19.496, caratulada  
"SERNAC con SUPERMERCADO SANTA ISABEL", se ha dictado  
sentencia cuya copia se acompaña.



*[Handwritten Signature]*  
SECRETARIA (S)

Servicio Nacional del Consumidor  
OFICINA DE PARTES  
VIII REGIÓN

Fecha 04 DIC. 2018

Línea 1806

Resolución 65

**CAUSA ROL N°8778-P**

Concepción, trece de septiembre de dos mil dieciocho.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que en lo principal de la presentación de fs.18 y sgtes., **Juan Pablo Pinto Geldrez**, Ingeniero Comercial, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio Bio y en su representación, en adelante SERNAC, ambos domiciliados en, calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a "**SUPERMERCADO SANTA ISABEL**", representada legalmente por su gerente **Juan Pereira Jofre**, ignora profesión u oficio y rut, o bien representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley de Protección al Consumidor, por el administrador del local o jefe de oficina o quién haga sus veces, todos con domicilio en Los Carrera N°3225, Concepción. En el tercer otrosí de la misma presentación se confiere patrocinio y poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que a fs.30 las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.41, el abogado Jorge Ogalde Gómez, asume el patrocinio de la denunciada, mediante mandato judicial, rolante a fs.33 y sgtes., y delega el poder para actuar separada o conjuntamente a la abogada Ximena Nova Torres, con las facultades de ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil.

Que a fs.45, la abogada Paulina Cid Muñoz, por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio Bio, delega el poder conferido, al abogado don Manuel Muñoz García, con las facultades de ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil, pudiendo obrar conjunta o separadamente.

Que a fs.54 y sgtes., se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de...

Que a fs.57, el abogado Jorge Ogalde Gómez, delega el poder a la abogada Yocelyn Urbina Jara, pudiendo obrar conjunta, separada o indistintamente, con las facultades de ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.18 y sgtes., **Juan Pablo Pinto Geldrez**, ya individualizado, en conformidad al artículo 26 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deduce denuncia infraccional, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** RUT 84.671.700-5, cuyo nombre de fantasía es Supermercado Santa Isabel, representada para estos efectos por **Juan Pereira Jofré**, ya individualizados, por los siguientes hechos:

Se tomó conocimiento mediante el reclamo N°R2017M1366751 interpuesto por la consumidora Viviana Araneda, que con fecha 7 de marzo de 2017 a las 18:05 horas, concurrió al supermercado Santa Isabel, comuna de Concepción, dejando su vehículo en los estacionamientos subterráneos de dicho supermercado para posteriormente dirigirse a realizar compras, dejándolo bien estacionado, con sus puertas cerradas. A las 18:17 horas volvió a buscar su vehículo, percatándose que el vidrio delantero derecho se encontraba quebrado, al parecer un objeto contundente. Por este motivo llamó al personal de Carabineros. La consumidora indica que la valorización de los daños ocasionados a su vehículo asciende a la suma de \$200.000 pesos.

Que iniciado el proceso de mediación ante el servicio, SERNAC puso en conocimiento del proveedor de los hechos objeto del reclamo. En su respuesta el servicio de atención al cliente señalan que no pueden asumir la responsabilidad respecto de un problema delictual generalizado en el país, particularmente en la ciudad de Concepción.

Que ante la vulneración a la normativa de protección a los consumidores, y en razón a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de dicho

2.-Que la abogada Ximena Nova Torres por la denunciada CENCOSUD RETAIL S.A, contesta la denuncia infraccional interpuesta en lo presentes autos, a fs.46 y sgtes., en base a las consideraciones que se exponen a continuación:

En primer lugar a la denunciada no le consta que la consumidora doña Viviana Araneda haya contado con su vehículo en el estado que indica el día de los hechos, como tampoco le consta en forma alguna la comisión de cualquier tipo de ilícito en los referidos estacionamientos en el vehículo que indica SERNAC. En cuanto a la imputación realizada por el SERNAC en contra de la denunciada no tiene ningún asidero jurídico, ya que no le consta en forma alguna el acontecimiento de los hechos denunciados y por último no se acredita que el referido vehículo sea de propiedad de la señora Viviana Araneda. Asimismo, no le consta que haya comparecido la Señora Viviana Araneda al establecimiento y revestir la calidad de consumidora. Además, agrega la denunciada que su representada cuenta con medidas para la seguridad para sus bienes y de sus clientes.

Con respecto a los artículos 3 letra d) de la Ley 19.496 por parte de Cencosud Retail S.A. indica que "Son derechos y deberes básicos del consumidor...d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". 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 éste 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. Claramente no existe relación alguna entre los hechos expuestos en la presente denuncia infraccional y el artículo 3 letra d) de la citada Ley, que atiende a los riesgos que pueda presentar y representar

venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". En primer término, la citada norma exige que el proveedor haya actuado con negligencia, no existiendo en el caso de autos elemento probatorio alguno que permita atribuir a CENCOSUD RETAIL S.A. un descuido en las funciones que les son propias, cual es la venta de bienes de consumo. Se debe reiterar que en la especie estamos en presencia de la supuesta comisión de un hecho ilícito, que la denunciada niega terminantemente, cometido por terceras personas, respecto de las cuales ninguna responsabilidad tiene. Es necesario reiterar que la denunciante no tiene por probados en la causa los hechos señalados precedentemente.

Que además, de los hechos referidos, señala el denunciado debe acreditarse;

Efectividad de que CENCOSUD RETAIL S.A. actuó con negligencia en los términos referidos exigidos por el artículo 23 de la Ley 19.496.

En caso afirmativo, las medidas de seguridad exigidas, y que se entienden quebrantadas, ya que en caso de no distinguirse medidas mínimas, no podría existir límite para repeler los ilícitos por los privados.

En suma a SERNAC incumbe la carga en razón del artículo 1698 del Código Civil, y no ha acreditado los fundamentos fácticos de sus acciones.

Resulta relevante, que su representada ha extremado su diligencia, adquiriendo para aquellos sistemas de control, entre los cuales se encuentran vigilantes privados y cámaras de vigilancia.

Por todo aquello solicita tener por contestada la denuncia, mediante minuta escrita y sea tenida como parte de la audiencia, disponiéndose el rechazo de la denuncia en todas sus partes, y condenación en costas.

**3.-Que la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor rindió en autos las siguientes pruebas:**

Ratificó los documentos acompañados con citación y bajo

- Copia de caso N°R2017M1366751 de fecha 8 de marzo de 2017, respecto del reclamo hecho en SERNAC por doña Viviana Araneda en contra de Cencosud Retail., fs.7

-Carta emitida por Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado, Web Center SERNAC y dirigida al representante legal de Cencosud Retail S.A, de fecha 10 de marzo de 2017, de fs.8.

-Carta emitida por Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado, de Web Center SERNAC y dirigida a la consumidora doña Viviana Araneda, sin fecha, de fs.9.

-Carta emitida por Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado, Web Center SERNAC y dirigida a la consumidora doña Viviana Araneda, de fecha 23 de marzo de 2017, informa el cierre de la conciliación, a fs.10.

-Carta emitida por SANTA ISABEL CENCOSUD, por el Servicio al Cliente, con fecha 17 de marzo de 2017 y dirigida al SERNAC, de fs.11.

-Copia de carnet de Identidad de doña Viviana Lissety Araneda Soto, rolante a fs.12.

-Copia de boleta electrónica, emitido por el denunciante, rolante a fs.12 vta.

-Copia del certificado de inscripción del vehículo patente DBYR-23, a nombre de Viviana Lissety Araneda Soto, de fs.13.

-Copia de parte denuncia hecho por la consumidora Araneda Soto de fecha 7 de marzo de 2017, ante Carabineros de Chile, a fs.13 vta. y sgtes.

-Set de 4 fotografías simples, las dos primeras exhiben el frontis de la denunciada Santa Isabel y las dos últimas el vehículo afectado., fs.16 y sgtes.

4.-Que la parte denunciada CENCOSUD RETAIL, no rindió prueba en autos.

5. Que para que prospere la denuncia es necesario acreditar previamente ciertos hechos constitutivos de la infracción, en este caso, el estado en que se encontraba el vehículo de la consumidora al momento de ingresar al local del denunciado y que los hechos ocurrieron tal como

alguna de las normas contenidas en la Ley 19.496, por lo que procede absolver a la denunciada

Y teniendo además presente lo dispuesto en los arts. 1,7, 9,10, 11, 12 y 13 de la Ley 18.287 y arts.13 y 14 y demás pertinentes de la Ley 15.231 en actual vigencia, y lo dispuesto en los artículos 1, 3, 14, 23 y 24 de la Ley 19.496, Ley de Protección al Consumidor, se declara:

I.- Que, este tribunal rechaza la denuncia infraccional, sin costas, deducida a fojas 18 y siguientes, y en consecuencia se absuelve a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a **"SUPERMERCADO SANTA ISABEL"**, representada por **JUAN PEREIRA JOFRE**.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Sra. Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local doña Alejandra Pérez Ulloa, autoriza la secretaria Subrogante doña Blanca Henríquez Martínez.-

