

**2° JUZGADO POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

OFICIO N° 1844,

PUERTO MONTT, 27 de Mayo de 2014.

En causa Rol Nro.1104-2013 por infracción a la ley del consumidor, remito a usted copia autorizada de la sentencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley 19.496.-

Saludan atentamente a usted.


**KARIN YUNGE WINKLER
JUEZA TITULAR.**


**DORIS MALDONADO PEREIRA
SECRETARIA SUBROGANTE.**



KYW/DMP//ggl.

AL SEÑOR:

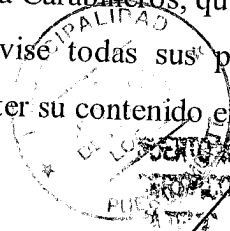
**DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR
PUERTO MONTT.**

noventa y ocho
98

Puerto Montt, veintiséis de septiembre del dos mil trece.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la ley 19.496. el libelo es presentado por doña Gladis Adriana Campos González, profesora, con domicilio en calle Los Avellanos N° 69 de la población El Bosque de la comuna de Calbuco, en contra del proveedor Tiendas Almacenes Paris Cencosud, representada por doña Darlyn Retamal Palma, ambos domiciliados en calle Egaña N° 20, Mall Paseo Costanera de esta ciudad. Relata en cuanto a los hechos que el día 07 de diciembre del año 2012 se dirigió a la tienda del proveedor para comprar un perfume por encargo de su hijo, que dio un recorrido por la tienda y aproximadamente a las 20:15 horas cuando procedía a salir de la tienda un guardia le toca el hombro y le dice que la acompañe, que no se identificó al instante pero posteriormente se identifica como Mario Pérez, que la actora le solicitó explicaciones del porqué quería que lo acompañase, y que de forma prepotente le contestó que había robado un perfume de la tienda y que la acompañara a un sector del referido local. Que fue a aclarar la situación con el señor Pérez y en el trayecto fue observada por muchas personas, inclusive un matrimonio conocido de Calbuco; que al llegar al lugar una empleada, al parecer también guardia de seguridad, y que posteriormente identificó como Lidia Lepe, con altanería y prepotencia le pide los paquetes que portaba para registrarlos, y de esa forme los desenvuelve sin cuidado alguno, un paquete de regalo que había comprado en el transcurso del día en otra tienda. Que intempestivamente estas personas se dirigen a una sala ubicada en el mismo lugar y la dejan fuera por lo que golpea la puerta en varias oportunidades y al abrirse la puerta se percata que era el sitio en donde se ubican las cámaras de seguridad, y les solicitó que le muestren las imágenes que supuestamente tenían, y le dijeron que espere. Que posteriormente solicitó la presencia de un supervisor, a lo que en primer momento negaron, y que posteriormente la señora doña Lidia Lepe le señala que el supervisor venía en camino. Que luego una persona que dijo ser el supervisor se dirigió hacia ella y que ella le explica lo sucedido: la imputación falsa de robo, la retención ilegal y el registro íntimo de sus pertenencias, si que se haya llamado a Carabineros; que le solicitó al señor Hernández, el supervisor de la tienda, que revise todas sus pertenencias abriendo voluntariamente su cartera con la intención de verter su contenido en presencia



27 MARZO 2014
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT

1104-13

*Norente
MEX-PP*

de este supervisor, y este le indicó que no era necesario ya que cree que no sustrajo tal especie, lamentando lo sucedido. Ante lo sucedido, relata la actora que se descompensó y comenzó a llorar sin que los presentes le ofrecieran siquiera un vaso de agua. Que posteriormente la señora Lidia Lepe le explica que fue una promotora quien la acusó de robo, por lo que la actora exigió su presencia, pero la promotora no se encontraba en la tienda por cuanto había terminado su turno. Que posteriormente solicitó el libro de reclamos, accediendo a lo solicitado. Que al salir del lugar en donde estuvo retenida ilegalmente cerca de una hora y media le hace saber al señor Hernández, que tiene domicilio en la ciudad de Calbuco, y que se encontraba en un precario estado anímico para viajar y que dada la hora (cerca de las 22:00) no había locomoción hacia la ciudad de Calbuco, y que la tienda debía hacerse responsable, y que el señor Hernández le señaló que no podía hacer nada. Que al salir de la tienda hizo parar un taxi, el que era conducido por don José Oyarzún, quien la llevó al Terminal de buses en donde no había ningún bus hacia Calbuco, y posteriormente el mismo conductor la acompañó a la Segunda Comisaría en donde dejó una constancia, y luego solicitó al conductor que la dejara en casa de un conocido en la ciudad en donde pernoctó, viajando en bus a la mañana siguiente hacia Calbuco. Que en los días posteriores comenzó a experimentar intranquilidad, sensaciones de miedo, angustia, llantos y otros, por lo cual consultó a un especialista del área de salud psicológica. Que los hechos denunciados constituyen una infracción a la ley 19.496 en sus artículos 15 y 24. En la demanda civil, solicita ser indemnizada en la suma de \$5.600.000 por concepto de daño moral, conforme los argumentos que indica en el libelo.

A fojas 11 rola constancia ante Carabineros de la 2ª Comisaría, la indica que el día 07 de diciembre alrededor de las 22:20 horas se presentó la actora en la unidad policial, denunciando los hechos materia de autos.

A fojas 12 rola copia de constancia en hoja de reclamo de Paris.

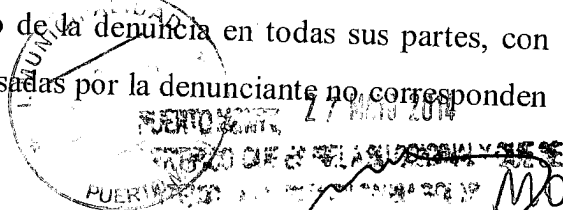
A fojas 13 rola formulario de reclamo ante el Sernac.

A fojas 14 rola respuesta de reclamo al Sernac de la tienda Paris.

A fojas 15 rola copia de título de la actora.

A fojas 22 rola copia fotostática de mandato otorgado por Cencosud Retail al abogado do Rodrigo Paredes Aro.

A fojas 26 y siguientes el abogado don Rodrigo Paredes Aro, contesta la denuncia y demanda civil. Solicita el rechazo de la denuncia en todas sus partes, con costas, por estimar que las afirmaciones expresadas por la denunciante no corresponden



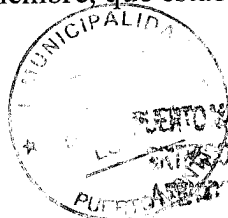
a la realidad de cómo se realizaron los hechos. Que el día 07 de diciembre personal de la empresa de seguridad que presta servicios externos para el establecimiento de su representada se acerca a la actora con el único fin de consultarle, en forma educada y de buena manera por el pago de determinadas especies, que no se comprometió la dignidad o derechos de la actora de autos ni se actuó de manera inadecuada, tampoco se le imputó la comisión de delito alguno ni fue retenida en el local de su representada; que conforme los procedimientos internos de seguridad siempre se llama a Carabineros para que actúen como ministros de fe en estas situaciones ya que los clientes suelen manifestar -motivados por un fin de lucro y sin ajustarse a la realidad- haber sido víctimas de agresión verbal o física, y que en la especie al tratarse de una simple consulta por parte de los guardias de seguridad al cliente, no revistió la calidad de procedimiento de seguridad y no ameritaba la presencia de Carabineros, por lo que los hechos no constituyen una infracción a las normas de la ley 19.496, en especial a sus artículos 15 y 23 conforme explica. Solicita el rechazo de la demanda civil, con costas, por cuanto su representada no tiene responsabilidad infraccional ni extracontractual, no existiendo un daño a indemnizar, que el daño moral debe ser acreditado, que el monto solicitado por la actora es desproporcionado, y que atentaría contra el principio del enriquecimiento sin causa.

A fojas 33 la parte denunciante y demandante civil acompaña lista de testigos.

A fojas 35 la parte denunciada y demandada civil acompaña lista de testigos.

A fojas 37 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por el abogado don Boris Germán Sanhueza Aguilar y el licenciado en Ciencias Jurídicas don Cristhian Arturo Scholz Cárdenas, y la parte querellada y demandada civil representada por el abogado don Rodrigo Paredes Aro. La parte querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa aprueba, ratificando la querellante la prueba documental acompañada, y ratificando la querellada el documento acompañado en la contestación. Las partes solicitan diligencias indicadas en el acta.

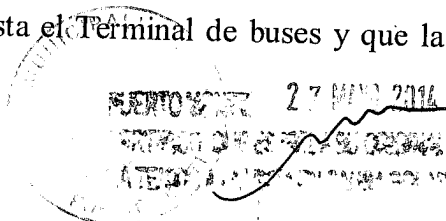
A fojas 38 y siguientes se recibe la prueba testimonial. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil doña Karina Andrea Cárdenas Paredes, ya individualizada en acta, quien legalmente juramentada y sin tacha declara que los hechos ocurrieron el día 07 de diciembre, que estaba con su marido en la Tienda



MOM-13

Acto uno
- 101

Paris y se encontraron con Adriana, la saludaron y cuando se acercaron hacia la puerta estaba Adriana con un guardia, este la tomó y se la llevó a los probadores, que eso ella vio. Que pasado el tiempo en enero la afectada se acercó y les comentó lo ocurrido, que había sido detenida por un guardia y que había sido llevada a una sala en donde se le acusó de hurto, le dijo que había llegado una persona que le dijo que se había robado un perfume, que le revisó las bolsas y le abrió los paquetes de regalos que tenía, y que le comentó que la retuvieron hasta las diez o diez y media y que le preocupaba que a esa hora no había bus hacia Calbuco, que le comentó que se sintió muy mal y vulnerada de que le revisaran sus cosas y le abrieran sus regalos, que finalmente tuvo que quedarse en la casa de su hijo que vive en Puerto Montt porque no tenía cómo volverse a Calbuco. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil don Carlos Alejandro Morales Monsalve, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado y sin tacha declara que el día 07 de diciembre se cruzó con la actora y se saludaron, que el testigo andaba con su señora y se quedaron en el primer piso y a unos 10 metros vio como un guardia se acercó a ella y le dijo algo y se la llevó, que la cara de la actora estaba nerviosa y medio triste y que la condujeron hacia los vestidores. Que su señora le contó lo que le había pasado a la señora Adriana, que lo había pasado muy mal, estaba triste, nerviosa, que había estado en contra de su voluntad porque habían tomado sus cosas, las abrieron, que le dio mucha vergüenza que ellos la hayan visto; repreguntado el testigo relata que el guardia se llevó a la actora porque fue acusada de robo; conainterrogado el testigo declara que su señora se llama Karina Andrea Cárdenas Paredes, que el producto que se le imputaba era un perfume, y que la información le consta porque le fue contado por la afectada a su señora y esta se lo contó a él. Comparece en calidad de testigo de la querellante y demandante civil don José Heriberto Oyarzún Mancilla, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado y sin tacha declara que trabaja en la locomoción colectiva, que ese día viernes, no recuerda el mes ni año, entre enero o febrero, alrededor de las diez o diez y media aproximadamente, estaba estacionado afuera del Mall Costanera, que se acerca una señora quien sube al colectivo en el asiento del acompañante, que se subió tan mal que le preguntó qué le pasaba y le dijo que había tenido un problema en la Tienda Paris, parece que la había acusado de robo, que le contó que ella era profesora, que el trato que sufrió fue vejatorio, que la estaban acusando de sustraer un perfume, que ella le dijo que estuvo más de una hora, que ella lo que más les recalca era de que iba a perder el bus. El testigo relata que transportó a la actora hasta el Terminal de buses y que la esperó



1104-13

Cientodn
102

mientras ingresaba al Terminal, que después ella volvió y le dijo que había perdido el bus, por lo que el testigo se ofreció a transportarla hasta la 2ª Comisaría de Carabineros, que entraron los dos y los atendió un suboficial mayor, y que luego la llevó hasta donde su hijo en el sector de población Antihual, que le cobró los honorarios del taxi.

A fojas 43 y siguientes rola la prueba testimonial de la parte querellada y demandada civil. Comparece en calidad de testigo don Jorge Andrés Hernández Morales, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado es tachado por la contraria conforme lo prescrito en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, al ser trabajador dependiente de la persona que exige su testimonio, ya que el testigo declaró ser trabajador dependiente de la Tienda Paris. El tribunal confirió traslado, siendo este evacuado en la audiencia solicitando su rechazo toda vez que esta no tiene peticiones concretas, que se trataría de un testigo presencial, el cual es nombrado por la actora en sus relatos, entre otros argumentos. El tribunal tiene por evacuado el traslado, quedando en resolver la tacha para definitiva, procediéndose a recibir la declaración del testigo conforme lo transcrito en acta.

A fojas 49 el abogado Rodrigo Paredes Aro, viene en observar y objetar los documentos acompañados por la contraria, conforme los argumentos pretendidos en su escrito, señalando que la copia de la constancia ante Carabineros es de fecha 23 de enero del año 2013 y que los hechos habrían ocurrido en la tienda con fecha 29 de enero del 2013, dejando de manifiesto la falta a la verdad del testigo don José Oyarzún Mansilla quien declaró bajo juramento que acompañó a la querellante a la comisaría el mismo día de ocurrido los hechos; que respecto al documento signado como informe psicológico, no compareció su autora a ratificarlo en estrados ni como testigo ni como perito, y que este informe emana de un tercero no constando la autenticidad ni veracidad de lo indicado, solicitando se le reste valor probatorio.

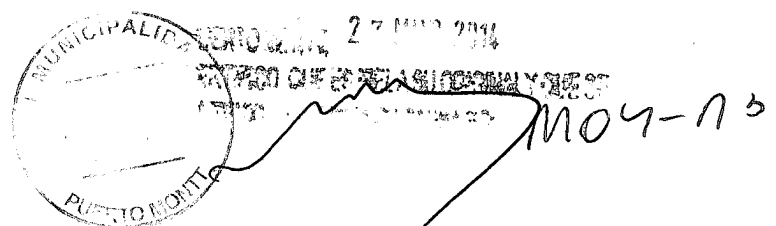
A fojas 62 y siguientes la parte querellante y demandante civil evacua el traslado conferido por la objeción de documentos, solicitando su rechazo conforme los argumentos que indica, con costas.

A fojas 76 rola respuesta a oficio de Tiendas Paris.

A fojas 78 y siguientes rola informe psicológico.

A fojas 94 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:



leudo 13
-103

PRIMERO: Que en cuanto a la tacha del testigo de la parte denunciada y demandada civil don Jorge Andrés Hernández Morales, ya individualizado, quien al ser preguntado para tacha declara ser trabajador dependiente de la empresas Paris, se acogerá la tacha formulada conforme el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, siendo el testigo inhábil para declara en virtud del vínculo con la parte que exige su testimonio.

SEGUNDO: Que en cuanto a la objeción de documentos acompañados por la parte denunciada y demandada civil a fojas 49. Que en cuanto a la copia de la constancia ante Carabineros rolante a fojas 11, esta es de fecha 23 de enero del año 2013 y que los hechos habrían ocurrido en la tienda con fecha 29 de enero del 2013, observando así el documento y objetándolo por emanar de la parte contraria; asimismo, objeta el informe psicológico acompañado por la contraria, por emanar de un tercero ajeno al juicio que no ha comparecido a ratificarlo, careciendo de autenticidad y veracidad. A la objeción el tribunal provee traslado, siendo este evacuado por la contraria en escrito de fojas 62 y siguientes, solicitando el rechazo de las objeciones, ya que en cuanto a la constancia de fojas 11, existe una falta de rigor inaceptable por la contraria en cuanto a sus argumentos al señalar las fechas, y que se trata de un instrumento de naturaleza pública, y que respecto al informe psicológico, la objeción obedece más a atacar el valor probatorio. Que considerando los argumentos expuestos por las partes, no se dará lugar a la objeción de documentos, por cuanto esta sentenciadora está facultada para apreciar las pruebas conforme las reglas de la sana crítica, en virtud de lo establecido en el artículo 14 de la ley 18.287.

TERCERO: Que se deberá acreditar la ocurrencia de una infracción a la ley 19.496 en los hechos denunciados, no siendo controvertido por las partes que con fecha 07 de diciembre del año 2012, personal de seguridad de Tiendas Paris de Puerto Montt efectuó un procedimiento en la persona de la actora doña Gladis Adriana Campos González.

CUARTO: Que la actora relata en los hechos que al retirarse de la tienda fue retenida por personal de seguridad del proveedor, por cuanto estos habrían recibido la denuncia de una promotora de la tienda que la actora habría robado un perfume, por lo que fue conducida a una sala dentro de la tienda, en donde le fueron revisados los paquetes que traía consigo, no siendo acreditado un ilícito por parte de la actora. Que doña Gladis Campos denuncia que se sintió vulnerada en sus derechos como consumidora, y que lo ocurrido la afectó emocionalmente, ya que esto ocurrió frente a personas que ella conocía, lo que se encuentra acreditado en la declaración de los testigos doña Karina



27 de Enero 2014
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT
CHILE

1104-13

Cuentos Reis
- 106

imputación de un ilícito y de la revisión de sus pertenencias. Así, la conducta del proveedor ha provocado una natural y acreditada afección psicológica y espiritual, razón por la cual se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral estableciéndose de forma prudencial un monto de \$600.000 de pesos, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

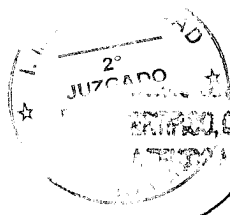
Y visto, además, lo prescrito en la ley 19.496; y las facultades que me confieren las leyes 15.231 y 18.287, se resuelve:

I.- Que se da lugar a la tacha del testigo de la parte denunciada y demandada civil don Jorge Andrés Hernández Morales, conforme lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil y lo analizado en el considerando primero precedente. No se condenará en costas por el incidente, no habiendo estas sido solicitadas por las partes.

II.- Que no se da lugar a la objeción de documentos de fojas 49 y siguientes, por improcedentes, conforme lo argumentado en el considerando segundo precedentes. Se condena en costas al incidentista denunciado y demandado civil, por haber perdido el incidente.

III.- Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor TIENDAS ALMACENES PARIS O CENCOSUD RETAIL S.A., representado para efectos del artículo 50 letra C de la ley 19.496 por doña Darlyn Retamal Palma, en su calidad de administradora o jefa de local, ya individualizada en autos, al pago de una multa de 20 unidades tributarias mensuales, por infracción a la ley 19.496.

IV.- Que se da lugar a la demanda civil de fojas 7 y siguientes, y se condena al proveedor TIENDAS ALMACENES PARIS O CENCOSUD RETAIL S.A., representado para efectos del artículo 50 letra C de la ley 19.496 por doña Darlyn Retamal Palma, en su calidad de administradora o jefa de local, ya individualizada en autos, al pago de de una indemnización de \$600.000 de pesos, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses, desde la fecha de notificación de la demanda, y hasta su pago efectivo, lo anterior conforme lo argumentado en el considerando decimo precedente, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.



27 11 2013

ENTRADA QUE ES DEL ASU ORDINARIO DE LOS

104-13

leutes piete
- 107

V.- Que se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido la actora motivos plausibles para litigar, resultando vencedora en sus pretensiones.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 1.104-2013.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



27/12/2013
SECRETARÍA DE ASESORIA LEGAL

104-13