

Causa Rol N°455.996.

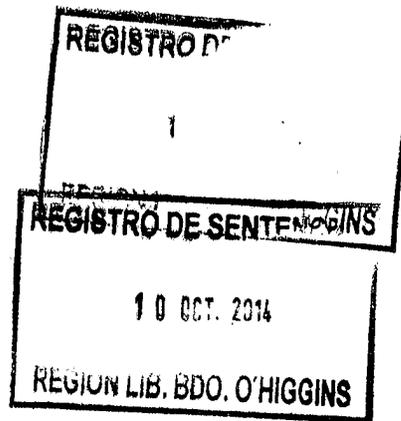
Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

Rancagua, ocho de septiembre de dos mil catorce.

Vistos:

Esta Causa se inició a fojas 1 por querrela infraccional y demanda civil interpuestas por Alicia Noemí Acevedo Espinoza en contra de Sociedad Importadora y Exportadora Asipac Ltda. (Supermercados Cugat), representada por Cristián Núñez, ambos con domicilio en Santa María N°381, Rancagua, fundadas en que el 29 de mayo de 2013, aproximadamente a las 13:00 horas, concurrió al Supermercado Cugat, ubicado en la señalada dirección para comprar diversos productos. Agrega que luego de pagar y al retirarse, ingresó nuevamente al local, dejando los productos comprados en los lockers, para comprar otros. Al pagar éstos y dirigirse a los lockers para sacar lo guardado, se le acercaron unos guardias que en forma prepotente le dijeron que devolviera lo que había robado, frente a todas las personas que se encontraban en el lugar, luego le registraron las bolsas de compras y su cartera. Después llamaron a Carabineros quienes constataron su inocencia por lo que el personal del supermercado la dejó ir, sin siquiera darle una disculpa y sólo se remitieron a decirle que saliera del lugar, sin alcanzar a retirar las cosas que tenía en los lockers. Sostiene que éstos hechos configuran una infracción a los artículos 3 letra c), 15 y 23 de la Ley N°19.496, por lo que solicita se condene al infractor al máximo de la multa legal. Su demanda la fundamenta en que los hechos precitados le han causado perjuicios, los que avalúa en \$2.000.000 por daño moral, causado por los problemas psicológicos y depresión debido al trato sufrido por parte del personal de Cugat, sintiendo vergüenza al transitar cerca del supermercado, sumado a su avanzada edad y por el trato humillante, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 21 se hizo parte el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su Director Subrogante César Valdivia García, ambos con domicilio en Cáceres 5-A, Rancagua.



A fojas 54 rola acta del comparendo de conciliación, contestación y prueba, al cual compareció la querellante y demandante y el Servicio Nacional del Consumidor, no así el proveedor querellado y demandado.

La querellante rindió prueba documental y testimonial y el Servicio Nacional del Consumidor prueba documental.

A fojas 57 se decretó "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a lo Contravencional:

Primero: Que previo a analizar la parte contravencional de esta Causa, corrigiendo el acta del comparendo de conciliación, contestación y prueba que rola a fojas 54, preciso es tener presente que el Servicio Nacional del Consumidor, como consta en su presentación de fojas 21, sólo se ha hecho parte, sin interponer denuncia alguna, por lo que no debe tenerse como denunciante en este juicio, limitándose el pronunciamiento del Tribunal en este aspecto a la querrela incoada a fojas 1.

Segundo: Que la querrela interpuesta en autos se funda en supuestas infracciones a los artículos 3° letra c), 15 y 23 de la Ley N°19.496, en que habría incurrido el proveedor querrellado, el 29 de mayo de 2013, por medio de su personal de seguridad, que supuestamente habría retenido a Alicia Acevedo porque ésta habría cometido un hurto de especies del local, cuestión que ésta niega, afirmando que los guardias no respetaron sus derechos de consumidora y le trataron de forma humillante.

Tercero: Que relevante resulta que, pese a estar debidamente emplazada en esta Causa, la parte querrellada no se ha apersonado en este juicio, por lo que no ha contestado el libelo interpuesto en su contra ni rendido pruebas.

Cuarto: Que para acreditar los fundamentos de su acción contravencional, la querellante acompañó: 1) Copia de dos boletas de compra extendidas por Supermercados Cugat el 29 de mayo de 2013, una a las 13:05 y la otra a las 13:15, documentos no objetados que acreditan que tal como lo afirma, ella concurrió a dicho establecimiento comercial a efectuar compras, en dos oportunidades y con muy breve intervalo (fojas 8), lo que hace presumir como efectiva su versión en cuanto a que al salir del local, regresó para efectuar otras compras.

Quinto: Que asimismo rola en autos copia del reclamo efectuado por Alicia Acevedo Espinoza ante el Servicio Nacional del Consumidor con fecha



de mayo 2013, por los mismos hechos que motivan su querrela infraccional (fojas 7). También acompañó copia de la denuncia efectuada por tales hechos ante Carabineros de Chile el 29 de mayo de 2014, que dio origen a Causa N°1300534116-1 ante el Ministerio Público (fojas 39 a 42).

Sexto: Que asimismo la querellante rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de la testigo Marcela Carmen Madariaga González, quien dando razón de sus dichos ratifica lo expuesto por la querellante en cuanto a que ésta fue retenida por un guardia del supermercado Cugat, quien la tironeó diciéndole que había robado una bandeja de carne, lo cual afirma era imposible por el tamaño de su cartera, llegando luego Carabineros, quienes constataron que el guardia no tenía el respectivo curso, afirmando personal del mismo supermercado que no era la primera vez que el guardia actuaba así.

Séptimo: Que analizando la prueba documental con la precitada declaración testimonial, conforme a las reglas de la sana crítica y considerando además la rebeldía de la parte denunciada, quien no ha contestado el libelo interpuesto en su contra ni rendido prueba que desvirtúe la rendida por la denunciante, puede concluirse que efectivamente el día indicado el proveedor dirigió a través de uno de sus guardias un procedimiento de seguridad en su contra sin justificación, puesto que como la actora ha acreditado con las citadas copias de boletas de compra, había pagado por las mercancías que llevaba, procedimiento en el cual además y según declara su testigo fue “tironeada” y recibido burlas por partes del guardia, sin que haya constancia alguna de que efectivamente se le pudo acreditar que hubiera hurtado alguna especie del local comercial.

Octavo: Que ratifica la conclusión anterior el informe agregado a fojas 58, extendido por Carabineros de Chile de la Primera Comisaría de Rancagua, con fecha 10 de julio del 2014, en el cual señala que no se registra detención de la denunciante Alicia Noemí Acevedo Espinoza. De haber hurtado alguna especie del supermercado, correspondía que el personal de seguridad llamara a la autoridad policial, procediendo ésta a su detención para seguir el procedimiento de rigor, lo que según el informe señalado no existió.

Noveno: Que el artículo 15 de la Ley N°19.496 dispone que “Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente



obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.” En consecuencia, acreditándose que el procedimiento seguido en contra de la denunciante no tuvo ninguna justificación puesto que no se acreditó que hubiera hurtado alguna especie del establecimiento comercial denunciado y más aun, que en tal procedimiento sufrió vías de hecho y burlas, cabe concluir que el proveedor denunciado infringió la norma precitada, razón por la cual será condenado al pago de una multa cuyo monto se señalará en lo resolutive.

Décimo: Que en cuanto a las infracciones a los artículos 3° letra c) y 23 de la Ley N°19.496, de las pruebas aportadas y de los antecedentes de la Causa se concluye que no hay mérito suficiente para concluir que el proveedor haya incurrido en ellas.

En cuanto a lo Civil:

Undécimo: Que acreditado que el proveedor demandado tiene responsabilidad infraccional en los hechos que motivan la denuncia, será procedente acoger la demanda interpuesta en su contra, en la medida que la demandante haya acreditado haber sufrido los perjuicios que reclama y que estos sean consecuencia de la infracción por la que se condenará al proveedor.

Duodécimo: Que la demandante reclama la reparación del daño moral sufrido a consecuencia del trato recibido por parte del personal del supermercado, reflejado en la vergüenza de transitar incluso cerca de éste, sumado a su edad avanzada y el trato humillante.

Decimotercero: Que cabe concluir que el hecho de que la demandante haya sido objeto de un procedimiento de seguridad, sienta retenida cuando iba saliendo del supermercado; que como señala su testigo fuera “tironeada” y revisadas sus pertenencias por un guardia del local, en circunstancias que había pagado por sus compras, según consta como ya se ha dicho en las respectivas copias de boletas de compra; y además de eso tener que esperar que llegaran Carabineros, para finalmente no encontrársele nada que justificara ese procedimiento, sin duda tiene que haberle causado vergüenza, molestias y enfado, al ser observada por personas extrañas, léase guardias y el público que se encontraba en la tienda, por escaso que fuera, para lo cual basta únicamente con ponerse



en su lugar, todo lo cual constituye un daño moral que debe serle indemnizado y que este Tribunal avalúa prudencialmente en la suma de **\$1.000.000.- (Un millón de pesos)**.

Decimocuarto: Que en cuanto a los reajustes solicitados ellos serán concedidos, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N°19.496. Asimismo se concederán los intereses, siendo los corrientes para operaciones reajustables de más de uno año, pero sólo desde que este fallo quede ejecutoriado, fecha desde la cual el demandado se encontrará en mora.

Y visto además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 15, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley N°19.496; 1°, 14, 17 y demás pertinentes de la Ley N°18.287,

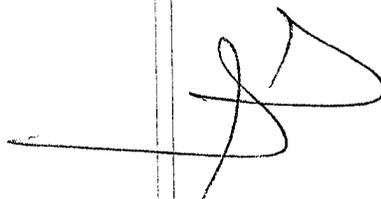
Se declara:

a) Que se acoge la querrela interpuesta en lo principal del escrito de fojas 1 por **Alicia Noemí Acevedo Espinoza** en contra del proveedor **Sociedad Importadora y Exportadora Asipac (Supermercados Cugat)**, representado por **Cristián Núñez**, y se le condena por infracción al artículo 15 de la Ley N°19.496, al pago de una multa de **Veinte (20)** Unidades Tributarias Mensuales, valor vigente a la fecha en que se efectúe el pago;

b) Que ha lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 1 por **Alicia Noemí Acevedo Espinoza** en contra del proveedor **Sociedad Importadora y Exportadora Asipac (Supermercados Cugat)**, representado por **Cristián Núñez**, condenándosele a pagar a la demandante la suma de **\$1.000.000.-**, por daño moral, más los reajustes señalados en el considerando decimocuarto, con costas por su rebeldía.

c) Si el condenado no pagare la multa dentro del término legal sufrirá, por vía de sustitución y apremio, la reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, sin exceder de quince noches.

Notifíquese, cúmplase y oportunamente, archívese.



~

Sentencia dictada por don **Ramiro Galaz Garay**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario Abogado don Armando Bastías Parraguez.

1

ARMANDO BASTIAS PARRAGUEZ
Secretario Abogado

~

Jose Luis Figueroa
Receptor de Hec.



Rancagua, Octubre 10 de 2014.