

ndo) y 1 ANTOFAGASTA, a dieciséis días del mes de Abril de catorce.-

REGISTRAR GENERAL
1 q DIC. 2014
REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

A fojas 3 y siguientes, doña **ELSA INES BASTIDAS HENRIQUEZ**, chilena, natural de Concepción, 39 años, casada, Cédula Nacional de Identidad N° 12.562.784-1, paramédico, domiciliada en Oficina Lastenia N° 11879, Antofagasta, formula denuncia e interpone demanda civil en contra de Supermercados Santa Isabel, representada legalmente por Carlos Aravena Romo, ambos con domicilio en calle 14 de Febrero N° 2455, Antofagasta, por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por mal servicio, al negarle una cajera una atención, causándole con ello, perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización de \$ 10.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 9 vuelta.

A fojas 22 y 22 vuelta, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante civil y del apoderado de la denunciada y demandada civil, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

al **PRIMERO:** Que, a fojas 3 y siguientes, doña Elsa Inés Bastidas Henríquez, formuló denuncia en contra de la empresa Supermercados Santa Isabel representada legalmente por Carlos Aravena Romo, por infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, por mala atención en el servicio, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: "Que, el día 25 de Octubre del 2013, se dirigió a comprar en el supermercado Santa Isabel, había disponible una caja para cancelar más de diez productos y tres cajas para cancelar hasta diez productos, una de estas, era la N° 10 Y tenía a solo una persona, por lo que se puso allí porque solo llevaba 12 productos y además estaba acompañada de su hijo de seis años ya cansado e intranquilo. En la caja para más de diez productos había una fila

demasiado lar-a. Al momento de llegar a la caja, la cajera le niega tajantemente la atención por lo que conversó con la jefa de cajas quien le indicó que pasara a la caja N° 9, la que estaba cerrada por lo que no pudo recibir el pago. Que, esperó como Gu~~~nta minutos, lapso en que la cajera solicita a la caja N° 8 en reiteraqaas ocasiones que la atienda, la que en forma muy alterada y descortés le indica que se ponga en la larga fila para ser atendida, por lo que se retiró sin hacer la compra. Que, hecho el reclamo en Sernac, fue citada por el supermercado, pero la persona que la atendió dijo no estar en conocimiento de los hechos. Que, sin embargo, la denunciada, en respuesta a Sernac, señala que le dieron las disculpas y una atención comercial, que no es efectivo.

TERCERO: Que, a fojas 1, rola carta dirigida por la denunciante a la denunciada de fecha 29 de Octubre del 2013.

CUARTO: Que, a fojas 2, rola carta respuesta de fecha 07 de Noviembre del 2013, de la denunciada a Sernac mediante la cual acoge el reclamo señalando que el supermercado tomó contacto con la denunciante para ofrecer las disculpas y enviarle una atención comercial.

QUINTO: Que, la parte denunciada formuló sus descaros a fojas 6 y siguientes, en los siguientes términos:

- a) Que, la denuncia sea rechazada con costas, por no corresponder los hechos a como lo relata la denunciante.
- b) Que, los hechos expuestos por la denunciante no constituyen una infracción a la Ley N° 19.496.
- e) Que, la cajera de la caja N° sólo se limitó a señalarle que en su caja sólo se podía portar diez productos; que la cajera se atiene a una instrucción expresa dada por la gerencia local.
- fi) Que, la denunciante sólo intenta obtener un beneficio ilegítimo.
- e) Que, no existiendo infracción, no procede la indemnización, cuyo monto es desproporcionado y no ha sido acreditado; en subsidio, se rebajen el monto de indemnización.
- f) Finalmente, solicita se declare la denuncia como temeraria, atendido los hechos y la excesiva y

desproporcionada suma pedida por supuestos daños morales y se le aplique las máximas sanciones y multas.

SEXTO: Que, la conducta consti tutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante sería la tipificada en el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 que dispone: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la 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"**.

SEPTIMO: Que, en cuanto a declarar como temeraria la denuncia, el Tribunal no la acoge por cuanto estima que no se dan los requisitos.

OCTAVO: Que, la parte denunciada, en carta dirigida al Sernac, -documento que rola a fojas 2, reconoció los hechos, señalando incluso, que se le habría dado las disculpas a la denunciante y una atención comercial.

NOVENO: Que, aún cuando las ins-rucciones para las cajeras de **"cajas rápidas"** sean diez productos, no se ve cómo, en las circunstancias de autos, estando éstas sin público, y tratándose de sólo dos productos más, se haya innecesariamente obstaculizado la atención a la denunciante más cuando ello agilizaba la atención del público; que por otra parte, tampoco parece atendible que se le haya derivado a una caja ya cerrada y por último, frente a la indicación dada por la Jefe de Cajas, se le haya obligado hacer la fila, más si se encontraba con un menor.

DECIMO: Que, tampoco puede el Tribunal pasar por alto, que la denunciada haya contestado al Sernac en los términos que lo hizo, y que ello no haya sido efectivo, demostrando su ninguna disposición para resolver el problema lo que significó que un asunto como éste haya llegado a judicializarse.

DECIMO PRIMERO: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente, a los antecedentes aportados por la denunciante, y a la falta de prueba de la denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña Elsa Inés Bastidas Henríquez,

habiendo incurrido la empresa denunciada Supermercado Santa Isabel, en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que ésta actuó negligentemente en la prestación "del servicio.

DECIMO SEGUNDO:,,_que, en mérito de lo anterior se acoge el denuncia infraccional de fpjas 3 y siguientes, en contra de la empresa Supermercado Santa Isabel, representado por Carlos Aravena Romo.

b)

EN CUANTO A LO CIVIL

DECIMO TERCERO: Que, a fojas 4 y siguientes, doña Elsa Inés Bastidas Henríquez, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Supermercado Santa Isabel, representada por Carlos Aravena Romo, solicitando que le sean cancelada la atención al psicólogo y la cantidad de \$ 10.000.000 por concepto de daño moral.

DECIMO CUARTO: Que, en concepto del tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios morales ocasionados.

DECIMO QUINTO: Que, en cuanto al daño moral pedido y aún cuando es difícil cuantificarlo, es indudable que lo pedido por la demandante es excesivo, de manera que, el Tribunal, estimando que éste efectivamente se produjo, al pasar la demandante un mal rato evitable e innecesario, lo acoge y fija prudencialmente en la suma de \$ 70.000.-

DECIMO SEXTO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Septiembre del 2013, mes anterior al que ocurrieron los hechos, y el mes aquel en que se verifique el pago.

D
A
S

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, no se acoge la petición de declarar temeraria la denuncia.
- b) Que, se condena a la empresa **SUPERMERCADO SANTA ISABEL,** representada legalmente por Carlos Aravena Romo, a pagar

ca una multa de UNA Y MEDIA U.T.M, por infringir lo
'm preceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

ló e) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 4 y
siguientes, por DOÑA Elsa Inés Bastidas Henríquez y sólo
respecto al daño moral, y se condena a la empresa demandada
le representada legalmente por Carlos Aravena Romoa pagar la
is suma de \$ **70.000**, reajustada en la forma señalada en el
considerando Décimo Sexto del presente fallo, más los
intereses corrientes para operaciones reajustables
s comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia' y
e el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con
costas.

n d) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se
\$ pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de
sustitución y apremio.

e) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

f) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo
58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su
oportunidad, archívese.

Rol N° **23.590/13-7**

(_____

Dictado por doña Dorama Acevedo vera\Juez Titular.-

Autoriza, doña Patricia De la Fuente Pfeng. Secretaria

Subrogante. -/"-

● / ~---.

;

)

//

