

f. cinto ventuno / 121

Copiapó, veintiocho de Mayo de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 14 rola querella infraccional presentada por don **FELIPE CARRASCO MATAS**, Cedula de identidad N° 16.360.562-7, en representación de don **RANDY HERNAN RIQUELME CHARNOK**, Cedula de identidad N° 13.919.478-0, ambos domiciliados para estos efectos en esta ciudad calle Francisco de Aguirre N° 430, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa **"ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA."** persona jurídica de su giro, representada legalmente de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de la ley 19.496 por don **HUGO ENRIQUE FEMENIAS GAJARDO**, ambos domiciliados en calle Chacabuco N° 120, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3 letras b); c) d) y 15. Narra el denunciante que el día 16 de junio de 2014 a las 20:00 horas su representado concurrió al establecimiento querellado conocido como supermercado LIDER, a efectuar algunas compras para él y su familia, que posteriormente desde el interior del establecimiento se comunicó telefónicamente con su conviviente para preguntarle si necesitaba algún producto percatándose entonces que el teléfono no contaba con saldo disponible por lo que hizo una pausa en las compras, dejó el carro y se dirigió a un local comercial ubicado en el mismo establecimiento con el objeto de recargar el teléfono, que cuando se disponía a traspasar el sector de las cajas para concurrir al local fue interceptado por un guardia de la empresa **SECURITAS S.A.** la cual presta servicios de seguridad en el supermercado, que el sujeto lo tomó de un hombro y agarró uno de sus brazos empujándolo señalándole que sería llevado a la sala de detenidos sin indicarle ningún motivo. Sostiene que su representado conoce cabalmente los procedimientos de seguridad ya que trabajó durante 14 años como guardia de seguridad privado entre otras en el supermercado Rendic Hermanos, por ende efectuó el curso OS 10 de capacitación para personal de seguridad. Que atendido los conocimientos en la materia y sabiendo que no había cometido ninguna falta o delito se negó a ser llevado a la sala de detenidos que existe en el recinto, solicitando la presencia de carabineros a objeto que éstos verificaran si

que fue sometido, agrega que no solo lo trataban con epítetos tales como, "ladrón", "sinvergüenza", sino además lo agredían físicamente, ya que mientras uno de los guardias lo mantenía asfixiado por el cuello con el antebrazo otros lo arrastraban para privarlo de libertad. Sostiene que en ningún momento su representado golpeó o agredió a ninguno de los guardias, ya que debido a sus conocimientos en la materia sabía perfectamente que cualquier agresión de su parte legitimaría en cierta forma el uso de la fuerza por el personal de seguridad. Que una vez que lograron introducirlo a la sala de detención, la que es un verdadero calabozo oscuro, desaseado, y agobiantemente pequeño lo mantuvieron allí durante varios minutos como prisionero, siendo verdaderamente secuestrado en ese lugar. Que estando en el calabozo se percató que producto de la golpiza sangraba, que la sala estaba llena de sangre y no recibía ayuda de ninguna especie. Que mucha gente que presencié la agresión solicitó que lo liberaran, señalándoles a los guardias que el trato otorgado era inhumano y desproporcionado incluso para quien hubiera sido sorprendido robando, alegando que no había razón para mantenerlo cautivo, y que los guardias les contestaban, "*por algo lo tenemos acá, porque estaba robando*". Que su representado ante lagrimas les solicitaba que lo dejaran salir, que le dieran ayuda porque estaba herido y la herida que tenía en la mano le sangraba abundantemente, que mientras esto sucedía los guardias le revisaron íntegramente la mochila que momentos antes él cargaba, percatándose del error cometido toda vez que su representado no portaba ningún producto sustraído en la mochila. Que el trato inhumano se agravó aun más cuando la empresa haciendo una valoración de las circunstancias optó, en lugar de prestarle auxilio por mantener su imagen dejándolo secuestrado, adolorido y maltratado, sin enmendar su error y cambiar el mal trato que le habían propinado. Que en ese intertanto su representado sacó su celular y se dispuso a grabar una escena en la que aparecen los guardias discutiendo y reconociendo el origen de la herida, negándose a otorgar libertad a Riquelme pese a las suplicas de éste ya que entre dos guardias mantenían la puerta de la sala semicerrada evitando que pudiera salir del lugar. Que como se apreciará en la etapa procesal correspondiente, las imágenes grabadas dan cuenta de parte de la sangre que se había desnarramado en el suelo. Que transcurrido un tiempo llegó personal

personal policial trasladó a la víctima al hospital escuchando su versión de los hechos notando estos funcionarios el clima de tensión que existía entre los funcionarios de seguridad y los del supermercado; que una vez en el recinto hospitalario debió esperar aproximadamente una hora debido al cambio de turno hasta que finalmente recibió ayuda medica. Que el informe medico calificó las heridas como de *mediana gravedad*, y en el informe medico de control efectuado el 27 de junio se califica como "*herida cortante profunda*" por lo que el tribunal podrá comprender que las lesiones de su representado son de características bastantes relevantes, que el dolor no solo era en el dedo sino en todo su cuerpo debido a los golpes que recibió por parte del personal de seguridad. Más adelante señala que los hechos descritos constituyen infracciones a las disposiciones citadas al inicio del libelo, peticionando de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496, sea el querellado condenando a la pena máxima establecidas en dicha disposición. Por el primer otrosi del libelo fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por don **HUGO ERIQUE FEMENIAS GAJARDO**, peticionando que ésta sea condenada a pagarle la suma de **\$30.000.000** por concepto de daño moral atendidas las circunstancias narradas; Por concepto de lucro cesante solicita el pago de **\$12.054.721**, expresa que la base para el cálculo de esta indemnización es de **\$703.648** que es el promedio percibido por su representado durante los seis meses anteriores al accidente como trabajador dependiente de **BESALCO**, que esta base debe multiplicarse por los meses de junio, julio y agosto, esto es, desde que ocurrieron los hechos y hasta la interposición de la demanda, que considerando además que el Sr. **RIQUELME CHARNOCK** ejercía labores independientes por las que recibió ingresos adicionales de aproximadamente \$500.000 la suma mencionada debía incrementar a la anterior en \$1.500.000 y que atendido lo expuesto precedentemente en lo que dice relación a que no solo debe indemnizarse lo que se dejó o no de percibir sino además lo que podría haber percibido es que utilizando la base de \$703.648, proyectado a lo menos a un año, plazo mínimo en que podría rehabilitarse la mano de su representado solicita la

4 ciento veinticuatro / 124

que da cuenta del órgano dañado del afectado; **d)** Datos de atención en el Servicio de Urgencia del Hospital Regional de fecha 16 de junio de 2014; **e)** Certificado de antecedentes del afectado; **f)** Liquidación de sueldo del afectado de enero a abril de 2014 emanado de la empresa Besalco; **g)** Declaración brindada ante la fiscalía por el Guardia de Seguridad Arancibia Rivas y; **h)** Mandato Judicial, agregándose los documentos descritos de fojas 1 a fojas 18. Por el Tercer Otroso acredita su personería y por el Cuarto Otroso asume el patrocinio de la causa. **2)** A fojas 40 se resuelve la presentación acogiendo las acciones a tramitación; **3)** A fojas 15 a 42 don **FELIPE CARRASCO MATAS**, delega el poder que conduce en el habilitado de derecho **FRANCISCO CARRASCO MATAS**. **4)** A fojas 46 atestado receptorial de fecha 13 de diciembre de 2013 dando cuenta de la notificación de las acciones y su resolución efectuadas al representante de la denunciada; **5)** A fojas 56 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte querellante representado por su apoderado **FRANCISCO CARRASCO MATAS** y en rebeldía de la querellada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA**. La querellante ratifica las acciones deducidas solicitando se dé lugar a ellas con costas. Además pide se tengan por efectuados los descargos y por contestada la demanda civil en rebeldía de la querellada, peticiones que son acogidas por el tribunal. No se produce conciliación por la rebeldía de la contraparte. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales pertinentes y controvertidos. La parte querellante ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a fojas 16, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. La parte querellada no rinde prueba documental. La parte querellante rinde de fojas 57 a 63 la testimonial de doña **MIRNA MARGARITA ORDENES AGUILERA**, Cedula de identidad N° 9.786.237-9, domiciliada en calle Padre Ceciliano N° 5974, Copiapó y de don **MARCO ANTONIO ORDENES AGUILERA**, Cedula de Identidad N° 16.822.909-1, domiciliado en calle Rómulo J Peña N° 210, Comuna de Copiapó. Luego el apoderado del querellante exhibe un video y dos imágenes digitales que muestran las lesiones en la extremidad superior derecha del afectado, solicitando que el documento se incorpore como parte de prueba y se guarde en la caja fuerte del Tribunal. Posteriormente como prueba adicional pide se constituya el tribunal en las dependencias de la querellada a objeto de

absolución de posiciones, petición que es acogida por el tribunal a fojas 65, notificándose a la contraparte mediante receptor tanto la audiencia para la designación de perito como la resolución que acogió el desistimiento del trámite de absolución de posiciones conforme consta del atestado de fojas 66.

7) A fojas 69 presentación efectuada por don **GONZALO PHILLIPS DEL POZO**. En lo principal acredita personería para actuar por la querellada; por el primer otrosí, asume el patrocinio; por el segundo otrosí acredita su personería mediante mandato judicial que se agrega a la causa a fojas 67 y 68 y, por el cuarto otrosí delega el poder que conduce en el abogado **CRISTOBAL JOSE MALEBRAN SANTANDER**, resolviéndose las peticiones contenidas en la presentación a fojas 71; **7)** A fojas 75 se fija nuevo día y hora para la designación de perito la que se notifica a las partes conforme consta de los estampados efectuados por la Sra. Secretaria del Tribunal a fojas 75. **8)** A fojas 76 se lleva a efecto la audiencia de designación de perito con la asistencia del querellante y en rebeldía del querellado, quedando el tribunal de resolver. **9)** A fojas 82 se agrega acta de inspección personal del Tribunal a la que se adjuntan fotos del lugar inspeccionado las cuales se agregan a la causa de fojas 77 a 81. **10)** A fojas 83 se designa como perito para efectuar el informe psicológico del afectado al psicólogo don **ELÍAS UBEDA GREIG** notificándose su designación por receptor conforme consta del estampado de fojas 84; **11)** A fojas 85 el apoderado de la querellada solicita se ordene al psicólogo designado fijar día y hora para la pericia, petición que es acogida por el tribunal a fojas 86, oficiándose al profesional para que cumpla lo ordenado, dejándose copia del oficio a fojas 87; **12)** A fojas 88 se agrega oficio del Instituto Medico Legal y en dicho informe se señala como fecha para la pericia el 26 de enero de 2015, disponiendo el tribunal a fojas 89 notificar la fecha de la pericia a las partes. **13)** De fojas 95 a 97 se agrega informe pericial. **14)** A fojas 101 el abogado y apoderado de la denunciada efectúa una presentación mediante la cual hace presente una serie de circunstancias relacionadas con los hechos que motivaron la querrela, resolviendo el tribunal a fojas 108, "téngase presente", recurriendo el apoderado de reposición de la resolución mencionada mediante presentación efectuada a fojas 110, la que es rechazada por el tribunal por resolución dictada a fojas 118. **15)** A fojas 119 se certifica por la Sra. Secretaria del

CARRASCO MATAS en representación de don **RANDY HERNAN RIQUELME CHARNOCK** atribuye a la empresa **ADMINISTRACION DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.** representada por don **HUGO ENRIQUE FEMENIAS GAJARDO,** ambos con domicilio en calle Chacabuco N° 120, Comuna de Copiapó, haber incurrido en infracción a la ley 19.496, en especial a los artículos 3 letras c) y d) y 15, disposiciones legales que establecen el derecho a no ser discriminado, a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección a la salud y medio ambiente y evitar riesgos que pudieran afectarlos así como a que los sistemas de seguridad y vigilancia que mantengan los establecimientos comerciales respeten la dignidad y los derechos de las personas.

SEGUNDO: Argumentó el querellante que la querellada incurrió en infracción a las disposiciones legales citadas el día 16 de junio de 2014 alrededor de las 20 horas ya que al concurrir su representado el día mencionado al establecimiento dejando estacionado el carro de compras con el objeto de traspasar las cajas y dirigirse a un local ubicado en el mismo inmueble con el objeto de recargar su celular no logró alcanzar su cometido ya que fue interceptado por un guardia de seguridad quien lo tomó del hombro y agarró un brazo empujándolo y señalándole que sería llevado a la sala de detenciones sin indicar razones. Que habiéndose desempeñado el afectado como guardia de seguridad y sabiendo que no había cometido ningún ilícito se negó a ser llevado a la sala de detenidos solicitando se llamara a la policía para que verificaran si entre sus pertenencias mantenía algún producto robado o hurtado. Que el guardia no accedió a su petición acercándose al lugar otros dos guardias de seguridad quienes lo arrastraron a la sala de detención - que más bien es un calabozo - tratándolo delante del público de ladrón, agrediéndole físicamente, que uno de los guardias lo mantenía asfixiado por el cuello con el antebrazo mientras los otros lo arrastraban para inmovilizarlo y privarlo de libertad. Sostiene que en ningún momento su representado agredió a alguno de los guardias ya que por los conocimientos que tiene sobre la ley de guardias privados sabía perfectamente que cualquier agresión de su parte legitimaría en cierta forma el uso de la fuerza en contra de su persona por parte del personal de seguridad. Que una vez que lo introdujeron a la sala de

habían incurrido ya que entre las pertenencias de éste no había ningún producto hurtado, que advertido el error por los guardias el afectado solo les pedía que le devolvieran su libertad y le prestaran ayuda pues de la herida manaba profusamente sangre, que la única ayuda que recibió fue de una guardia de seguridad quien le entregó un poco de algodón para detener la sangre pero no le fue permitido salir del lugar. Que los guardias consultaron la posibilidad de dejarlo en libertad recibiendo ordenes que lo mantuvieran oculto en la sala de detención a objeto que el publico no se percatara del escándalo, situaciones que consta de un video grabado por la propia victima. Que transcurrido un tiempo arribó al lugar personal de carabineros quienes trasladaron a la víctima al servicio de urgencia del hospital regional donde debió esperar aproximadamente una hora para ser atendido, calificándose las lesiones sufridas ocasionadas como de mediana gravedad y al realizarse el control éstas fueron diagnosticadas como herida cortante profunda, que el dedo índice que fue el afectado fue suturado, vendado e inmovilizado. Sostiene que el dolor no solo lo experimentaba en la extremidad lesionada sino en todo su cuerpo producto de los golpes recibidos.

TERCERO: Que, la parte querellada no efectuó sus descargos, teniéndose estos por efectuados en su rebeldía.

CUARTO: Que, la parte querellante acompañó en parte de prueba para acreditar los fundamentos de la acción documentos que se agregaron de fojas 1 a 16 consistentes en: **a)** A fojas 1 y 2 certificado de cotizaciones apareciendo el afectado como trabajador dependiente de Servicios Integrales de Seguridad desde mayo de 2012 a febrero de 2013; de Comercial Fashion desde Febrero a marzo de 2013, no registra pago de cotizaciones previsionales desde abril a junio de 2013 y de Julio de 2013 a abril de 2014 aparece contratado con remuneraciones variables por la empresa Besalco Construcciones; **b)** A fojas 3 se agrega solicitud de examen radiológico en mano derecha, diagnosticándose como síntoma principal una herida cortante profunda en dedo índice de mano derecha. En el fundamento del diagnóstico se consigna que se trata de un paciente de 33 años quien sufre herida en dedo índice de mano derecha ocurrida el 16 de junio de 2014 a nivel de

derecha. **d)** Certificado de antecedentes de **RIQUELME CHARNOCK** apareciendo sin antecedentes. **e)** Cuatro liquidaciones de pago de fecha 31 de enero, 28 de febrero, 31 de marzo y 30 de abril todos del año 2014 por valores líquidos de \$489.137; \$626.441; \$484.230 y \$439.739. **f)** De fojas 12 a fojas 16 declaración ante el Ministerio Público por el delito de lesiones en la persona de **RIQUELME CHARNOCK**, imputados los guardas de seguridad **ARANCIBIA RIVAS, ULLOA LAMA, SAAVEDRA CARTES**, señalándose que ese mismo día se requirió la presencia de personal policial al interior del Supermercado Líder por un procedimiento de agresión, que una vez en el lugar se entrevistó a doña Evelyn Pinto Barraza quien manifestó que mientras desarrollaba su labor como supervisora de cámaras del supermercado Líder se percató que un individuo en el sector de las escaleras mecánicas introdujo especies en su mochila y que al bajar a la primera planta trató de sobrepasar la línea de cajas dando las indicaciones del sujeto a los guardias de seguridad para que lo condujeran a la sala de espera a objeto de verificar, procediendo los guardias a revisarlos oponiendo el individuo tenaz resistencia aferrándose a un fierro, iniciándose un forcejo en el lugar, como en el interior de la celda el individuo sangraba se percataron que se había lesionado el dedo índice de la mano derecha, que posteriormente los guardias de seguridad revisaron la mochila que la persona portaba sin encontrar ningún producto, y que a la llegada del personal policial el retenido reconoció haber sustraído unos lácteos los que dejó en el interior del supermercado antes de salir. Posteriormente a fojas 56 y siguientes rinde la declaración de doña **MIRNA MARGARITA ORDENES AGUILERA**, cedula de Identidad N° 9.786.237-9, domiciliada en calle Padre Ceciliano N° 5974, Copiapó, quien al declarar respecto al punto N° 1 de prueba señala, haber tomado conocimiento de lo ocurrido a **RIQUELME CHARNOCK**, ya que no solo son vecinos sino que él es pareja de su hija, que el día 16 de junio de 2014 su hija concurrió hasta su domicilio manifestándole que en el transcurso de la tarde su conviviente había ido a efectuar unas compras al supermercado Líder alrededor de las 8 de la noche y que siendo las 23:00 horas aun no aparecía por su domicilio solicitándole la ayudara a buscarlo, que al no encontrarlo optaron por esperarlo llegando **RIQUELME CHARNOCK** al domicilio alrededor de las 24:00 horas; que al arrihar presentaba notables signos de haber sido acribillado ya que tenía

declaración en espera de una hora medica. A fojas 59 declara sobre el punto N°1 de prueba don **MARCO ANTONIO ORDENES AGUILERA**, Cedula de identidad N° 16.822.909-1, domiciliado en calle Rómulo J. Peña N° 210, Copiapó, quien al declarar respecto de punto N° 1 de prueba expone, que los hechos por los cuales presta declaración ocurrieron en junio de 2014, que se enteró de lo sucedido por el afectado. Que él se aprestaba a instalar un mini market en su domicilio para lo cual necesitaba efectuar algunos arreglos específicamente en el servicio eléctrico, que se encontró en el mes de junio de 2014 con el afectado y requirió sus servicios, que entonces éste le contó que al ir a comprar al supermercado había sido imputado por los guardias de seguridad del establecimiento como autor de un delito de hurto, golpeándolo y arrastrándolo hasta una celda en presencia de todo el público que se encontraba en el establecimiento, que le solicitó a los guardias le revisaran la mochila para que se percataran del error en que incurrían pero que éstos hicieron caso omiso a su petición, que además de los hematomas que tenía en el cuerpo producto de los golpes observó que en uno de los dedos de la mano derecha había sufrido una grave lesión ya que prácticamente la falange se había desprendido del resto del dedo. Que el afectado igual concurrió a su establecimiento para efectuar los trabajos que él necesitaba realizar pero atendidas las lesiones en especial la de la mano le resultó imposible efectuarla. Agrega que el Sr. Riquelme conoce los procedimientos de guardias de seguridad porque ha trabajado como tal y por ello es que presume que se negó a ingresar a la celda porque el procedimiento que estaban efectuando los guardias de seguridad no era el adecuado lo que determinó que éstos lo golpearan violentamente que, por lo que tiene entendido el afectado estuvo en la celda horas hasta que llegó personal policial quienes lo retiraron del lugar y lo trasladaron al servicio de urgencia del Hospital Regional donde fue atendido, situación que le consta porque RIQUELME CHARNOCK le exhibió un video y en él se observa como pide a los guardias que lo dejen salir para concurrir al Hospital a tratarse la lesión del dedo, agrega que sabe por los dichos del afectado que el personal del supermercado no le brindó ayuda ni atención medica señalando que cree importante hacer notar que los guardias fueron detenidos por persona policial y luego procesados por el delito de lesiones en la persona de **RIQUELME CHARNOCK**. Al referirse al punto de

introvertida, menoscabado moralmente al no poder mantener a su grupo familiar, y lo peor sin poder tratarse psicológicamente por falta de recursos. Agrega que el Sr. Riquelme debe pagar arriendo, que se atrasó en los pagos y que esto lo ha llevado a un sobreendeudamiento todo lo cual lo mantiene en un estado psicológico lamentable. Que la situación por la que debió pasar el demandante incluso fue transmitida en un reportaje que exhibió el canal Chile Visión el 28 de junio en el cual se mostraba el mal proceder de los guardias de seguridad citando como ejemplo el caso del demandante a quien entrevistaron y mostraron las lesiones sufridas así como un video de cuando lo mantenían al interior de la celda ubicada en el Supermercado, acordándose perfectamente del programa ya que éste se publicó el mismo día que jugó Chile con Brasil. Posteriormente señala que el Sr. Riquelme trabajaba en forma dependiente e independiente en obras de construcción, que como trabajador dependiente sus ingresos oscilaban entre los \$600.000 a \$700.000 y como independiente por pololos que hacía obtenía entre \$400.000 a \$500.000 adicionales a su sueldo, que sin embargo esta situación varió notoriamente ya que a la fecha de su declaración no trabaja como maestro, no porque no quiera, sino porque no puede ya que la mano le quedó imposibilitada debiendo limitarse a trabajar como ayudante y en lo particular debe realizar labores de aseo, algo totalmente diferente a aquello que realizaba antes del suceso. Al preguntársele si la víctima se efectuó algún tratamiento el testigo señala que solo sabe que le colocaron puntos. Posteriormente acompañó un CD en el cual se observa y escucha al afectado al interior de la celda en que estuvo retenido apareciendo gran cantidad de sangre en dicho recinto, luego se aprecia una guardia de seguridad que le entrega al afectado un trozo de algodón el que sujeta a su dedo y, por último se ve la imagen del dedo lesionado luego de haber sido suturado en el Servicio de Urgencia de Hospital Regional.

QUINTO: Que, con fecha 3 de noviembre de 2014 a las 11:00 horas el tribunal se constituyó en el Supermercado Líder con los apoderados de ambas partes a objeto de examinar la sala donde se mantuvo retenido a **RIQUELME CHARNOCK**, levantándose el acta respectiva la que se agregó a fojas 82 y en ella se consigna que se trata de una sala que mide aproximadamente 1.40

igualmente tiene una puerta blindada que accede al establecimiento. Se deja constancia que la celda tiene excremento humano desparramado en sus muros. Se anexaron fotos que muestra lo consignado en el acta las que se agregaron a la causa de fojas 77 a 81.

SEXTO: Que, a petición del querellante se evacuó por el perito Elías Ubeda Graig un informe psicológico de don **RANDY HERNAN RIQUELME CHARNOCK** concluyéndose que el individuo mantiene un daño secundario a lo denunciado, que de sus respuestas se aprecia un grado de amplificación ganancial de la sintomatología y el daño, que desde el punto de vista pericial psicológico el perito considera necesario hacer presente que el examinado reconocer haber trabajado como guardia de seguridad, sugiriendo que conoce la dinámica en cuestión, que durante el hecho se encontraba con apuro por volver a su domicilio sin que pueda explicarse la resistencia que opuso a la consulta y revisión lo que implicaba llamar a carabineros, cuestión que implicaría un mayor tiempo de espera y una proyectable respuesta de fuerza impulsada por la negativa a colaborar, mas aun cuando el peritado reconoce haber participado en el forcejeo, condicionándose todo ello a una actitud opositora que sobrepasaría el acto de hacer valer sus derechos. Que lo señalado debe entenderse como un aspecto complementario y facilitador de los actos en calidad de coprotagonista y al mismo tiempo, que el ejercicio de guardias de seguridad comprende una posición de poder en el marco de un actuar institucional y no individual y, que junto con ello, es necesario el ejercicio de la autoridad sobre la base de la moderación atendida la integridad psíquica que supone el cuidado de los derecho ciudadanos y del consumidor, toda vez que el abuso organizacional representa una vulneración mayor y del todo grave que la mera discordia entre individuos en calidad de persona natural.

SEPTIMO: Que, la parte denunciada no rindió prueba documental ni testimonial.

OCTAVO: Que, antes de entrar al fondo del asunto es necesario verificar e identificar si se configura en la especie la relación entre proveedor y

termino "consumidor" en situaciones que no tienen como supuesto la existencia de un contrato, como por ejemplo, sus artículos 13 y 15 los cuales imponen obligaciones al proveedor respecto del consumidor no contratante. En igual sentido se encuentra el artículo 12, que está bajo el título "de las obligaciones del proveedor" que exige a todo proveedor de bienes o servicios respetar los términos, condiciones y modalidades respecto de las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de bien o la prestación del servicio. El artículo 30 en cuanto en su inciso 2º señala que el precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio al derecho a elección, antes de formalizarse o perfeccionarse el acto de consumo, y su inciso final, cuando prescribe que cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos deberá mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible. En consecuencia y como corolario de todo lo relacionados se puede concluir, que en rigor, la calidad de consumidor no solo la tiene quien ha comprado el bien, sino también la persona que con tal propósito se encuentra al interior del local. Conforme a ello, en la especie nos encontramos en presencia de dicha relación, entendiéndose que el Sr. **RIQUELME CHARNOCK** tiene la calidad de consumidor y le es aplicable como se ha señalado, la normativa que regula la materia.

NOVENO: Que, dilucidado lo anterior, forzoso resulta determinar si la querellada **ADMINISTRACIÓN DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.** incurrió en infracción a las disposiciones legales mencionadas en la querrela, para ello corresponde dilucidar en base a los antecedentes acompañados, si los guardias de seguridad de la empresa actuaron diligentemente respetando la dignidad del consumidor Sr. **RIQUELME**; si actuaron dentro de sus atribuciones cuando presumiendo que había cometido un hurto, sin que existiera una señal externa que hiciera sospechar la comisión de dicho delito salvo lo que a la controladora de cámaras le pareció observar, lo interceptaron en el sector aledaño a las cajas tratándolo de "ladrón", inmovilizándolo, arrastrándolo, golpeándolo, ocasionándole en el forcejeo una lesión de mediana gravedad en el dedo índice de su mano derecho, lo que motivó que los guardias de seguridad involucrados

DECIMO: Que, este Tribunal apreciando los antecedentes analizados en los considerandos anteriores conforme a las normas de la sana critica tal como lo ordena el articulo 14 de la ley 18.287 estima, que en los hechos descritos en la querrela deducida en lo principal de la presentación de fojas 19 por don **FELIPE CARRASCO MATAS** en representación de don **RANDY RIQUELME CHARNOCK** se configura la infracción al articulo 15 de la ley 19.496, al incumplir los servicios de seguridad de la denunciada la obligación de respetar la dignidad y derechos del consumidor al exponerlo al vejamen de imputarle en publico un acto delictivo, para posteriormente agredirlo físicamente ocasionándole lesiones menos graves, trasladándolo forzosamente y reteniéndolo en una pieza utilizada por la retención de aquellos individuos que son sorprendidos en delito flagrante, contraviniéndose igualmente el articulo 23 de la misma ley ya que debido a la negligencia y deficiencia en el accionar de los guardias de seguridad se le ocasionó al consumidor menoscabo, por lo que procederá sancionar a la querrellada.

DECIMO PRIMERO: Que, el resto de la prueba rendida en nada altera la conclusión a la cual se arribó

II.- EN CUANDO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMO SEGUNDO: Que, por el primer otrosi del libelo de fojas 19 don **FELIPE CARRASCO MATAS** actuando en representación de don **RANDY RIQUELME CHARNOCK** interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra **ADMINISTRACION DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por don **HUGO ENRIQUE FEMENIAS GAJARDO**, ambos con domicilio en esta ciudad calle Chacabuco N° 120, fundando la acción indemnizatoria en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional los que se dan por reproducidos, solicitando que la demandada sea condenada al pago de **\$30.000.000** por concepto de **daño moral** atendidas las circunstancias delicadas y nefastas que su representado debió soportar. Por concepto de **Lucro Cesante**, hace presente que su representado trabaja en la realización de obras menores lo que se vio mermada por el hecho de no tener apta

indemnización es **\$703.648** que corresponde al promedio de los ingresos que tuvo su representado en los seis últimos meses en que trabajó para Besalco, debiendo utilizarse dicha base por los meses de junio, julio, agosto arrojando un valor de **\$2.110.945**. Que además su representado ejercía labores independientes por las que percibía ingresos adicionales de **\$500.000** mensuales con lo que incrementaría la suma anterior en **\$1.500.000**, y que teniendo en consideración que no solo debe indemnizarse lo que se dejó de percibir sino lo que se habría percibido a futuro, utilizando la base de **\$703.648** proyectada a lo menos a un año plazo, tiempo en que tardará en rehabilitar la extremidad solicita la suma de **\$8.443.776**.

DECIMO TERCERO: Que, la parte demandada no contestó la acción indemnizatoria deducida en su contra.

DECIMO CUARTO: Que, la prueba rendida por la denunciada fue analizada en los considerandos cuarto, quinto y sexto, por lo que por razones de

DECIMO QUINTO: Que, la agresión por parte de los guardias de seguridad de que fue víctima el actor con el objeto ingresarlo a una celda y las lesiones que de ella derivaron sin lugar a dudas implica una vulneración y menoscabo a los derechos y dignidad de don **RANDY RIQUEME CHARNOCK**, bastando con ponerse un momento en su lugar para entender la aflicción y angustia que sufrió, padecimiento interno propio del daño psicológico, por lo que deberá accederse a la indemnización de perjuicios por el daño moral solicitado en la forma que se señalará en la parte resolutive.

DECIMO SEXTO: Que, en cuanto al daño emergente demandado el actor no acompañó ningún antecedente que acredite los montos que percibía así como los que dejó de percibir por concepto de trabajos independientes, y si bien acreditó con el certificado de cotizaciones previsionales agregado a fojas 1 haber trabajado para la empresa Besalco entre los meses de junio de 2013 a abril de 2014 no acreditó que ingresaría nuevamente a trabajar para ese empleador a partir de junio de 2014, razón por la cual la indemnización peticionada por este ítem no se acogerá.

fr cinto tunte y seij / 13p

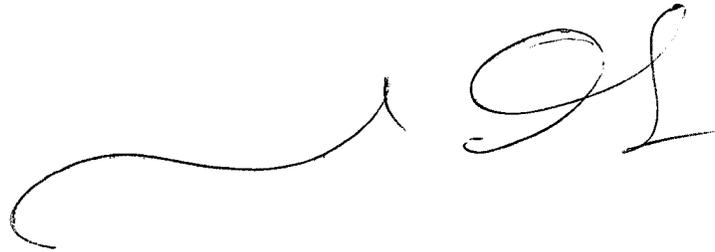
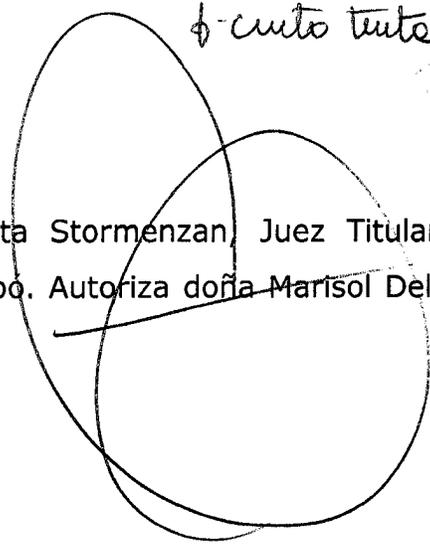
SE RESUELVE:

1° Que, se **ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 19 por don **FELIPE CARRASCO MATAS** en representación de don **RANDY RIQUELME CHARNOCK**, en consecuencia se **CONDENA** a la denunciada **ADMINISTRACION DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, Rol Único Tributario N° 76.134.941-4, persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por don **HUGO ENRIQUE FEMENIAS GAJARDO**, ambos con domicilio en esta ciudad calle Chacabuco N° 120, al pago de una multa de **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago, por haber infringido los artículos 15 y 23 de la ley 19.496, esto es, por haber vejado el día **16 de junio de 2014** la dignidad personal del denunciante imputándole la comisión de un hecho delictivo sin ninguna señal externa que avalara tal circunstancia solo la simple sospecha de la controladora de las cámaras de seguridad, interceptándolo, golpeándolo y lesionándolo con las lesiones menos graves de que da cuenta la prueba acompañada, ingresándolo posteriormente a la pieza utilizada en el establecimiento para retener a quienes son sorprendidos en forma flagrante cometiendo un hecho delictivo, ocasionando los referidos guardias con su actuar negligente un menoscabo a dicho consumidor. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada o quien lo reemplace o subroge en sus funciones, por vía de sustitución o apremio, **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **FELIPE CARRASCO MATAS** en representación de don **RANDY RIQUELME CHARNOCK** en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada por don **HUGO ENRIQUE FEMENIAS GAJARDO** solo en cuanto se condena a esta ultima a pagar al actor la suma de **TRES MILLONES CINCUENTA MIL PESOS** (\$3.050.000) a titulo de daño moral.

4- cinco tute, sent / 137

Sentencia dictada por doña Mónica Calcutta Stormenzan, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapo. Autoriza doña Marisol Delgado Luna, Secretaria abogado (s).

A handwritten signature in black ink, consisting of a long, sweeping horizontal stroke followed by a vertical stroke and a loop.A large, circular handwritten signature or stamp in black ink, partially overlapping the text below it.