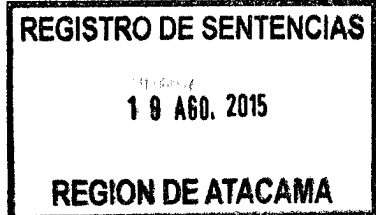


f. noventa / 90



Copiapó, veintitrés de febrero de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 7 rola denuncia infraccional presentada por don **HANS ANDRES CARDENAS CARDENAS**, Cedula de identidad N° 17.055.167-2, domiciliado en calle Guillermo Dale N° 130, Población Hermanos Carrizo, Comuna de Tierra Amarilla, en contra de la empresa "**EASY S.A.**" persona jurídica de su giro, representada legalmente de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de la ley 19.496 por don **GERMAN BASTIDAS**, ambos domiciliados en Avda. Copayapu N° 2406, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 12 y 15. Narra el denunciante que el día 4 de junio de 2013 después de haber pagado sus cuentas se dirigió a la tienda **EASY** a adquirir artículos de construcción los que una vez elegidos dejó en el interior de un carro a un costado de las cajas dirigiéndose posteriormente al patio de construcción a buscar otros materiales que necesitaba siendo interceptado en su camino por guardias de seguridad del establecimiento quienes lo trataron de "mechero" delante de todo el publico, que en un principio él no les respondió pero luego fue agredido por uno de ellos con un golpe en el rostro y un puño en el estomago, luego con insultos y empujones lo encerraron en un cuarto donde llevan a los sospechosos. Allí siguieron golpeándolo pese a que él les rogó que se calmaran, dejándolo encerrado por aproximadamente cinco minutos. Que mientras estuvo encerrado los guardias fueron a revisar el carro, todo lo cual él observó desde una ventana que tenía el cuarto en que lo mantenían; que al darse cuenta los guardias que todos los materiales que había escogido estaban al interior del carro, llamaron al jefe quien lo sacó del cuarto y a insultos lo instó para que se retirara del lugar. Que sin embargo él permaneció en la tienda y solicitó ayuda a los funcionarios del establecimiento que habían observado lo ocurrido sin lograr la ayuda solicitada, que entonces pidió hablar con algún jefe hasta que por fin llegó el jefe de área y le manifestó que no había visto nada y que por lo tanto no podía ayudarlo, pero que si quería llamara a carabineros. Que llamó al 133, tomaron sus datos y le solicitaron que permaneciera en la tienda esperando la llegada de funcionarios policiales, que en ese momento se dirigió a la caja a pagar los materiales que tenía en el carro permaneciendo siempre rodeado por aproximadamente seis guardias de seguridad; que posteriormente llamó a sus familiares para que fueran a la tienda ya que se sentía menoscabado y humillado. Que alrededor de las 16:15 horas llegó carabineros al establecimiento, le pidieron identificar a sus agresores los que estaban atentos porque les habían avisado por radio sobre la presencia de los funcionarios policiales. Que éstos solicitaron la

presencia del jefe de área que resultó ser el mismo con quien él se había entrevistado momentos antes, luego llamaron al fiscal de turno quien los instruyó para que le tomaran declaración a él, a su agresores y se incautaran las imágenes de seguridad; que se procedió a tomar su declaración y la de don Rodrigo Casanova quien insistía en que él era un conocido mechero, luego carabineros en compañía de los agresores y de los jefes de la tienda observaron el video, posteriormente tomaron declaración al jefe de seguridad Sr. Chandia, quien según lo señalado por carabineros era un militar en retiro. Agrega que contó con el apoyo de carabineros quienes le manifestaron que al observar el video se percataron que él no había cometido ningún delito, que el video mostraba una discusión sin audio pero no se observó la agresión de que fue objeto; que siendo alrededor de las 18:30 horas le devolvieron su cédula de identidad, señalándole que el parte denuncia sería enviado al día siguiente a la Fiscalía donde él debía solicitar el numero, que igualmente lo instaron a concurrir a constatar lesiones por lo que se dirigió a un consultorio de su comuna acompañado por carabineros del Reten de Tierra Amarilla quienes ya habían escuchado por radio respecto de la detención ilegal de una persona en la tienda Easy. Agrega que el antecedente de la infracción consiste en la negativa de la tienda en prestarle auxilio y ejecutar las acciones pertinentes para evitar el vejamen al que fue sometido siendo él un cliente frecuente por lo que conforme lo dispone el artículo 24 de la ley 19.496 solicita se condene a la denunciada al pago de una multa. Por el primer otrosi, 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 **EASY S.A.** representada por don **GERMAN BASTIDAS MELO**, peticionando que ésta sea condenada a pagarle la suma de \$2.500.000 por concepto de daño emergente; \$10.500.000 por concepto de daño moral y \$2.000.000 a titulo de daño material. Por el segundo otrosi acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia de la denuncia efectuada ante carabineros el 4 de junio de 2013; **b)** boleta de ventas y servicios del establecimiento denunciado de la misma fecha; **c)** resumen de atención del SAPU de la Comuna de Tierra Amarilla y, **d)** respuesta entregada por la denunciada al Sernac, agregándose los documentos mencionados de fojas 1 a fojas 6. Por el Tercer Otrosi solicita se oficie a la denunciada para que remitan las grabaciones correspondientes al 4 de junio de 2014. Por el Cuarto Otrosi hace presente que comparecerá personalmente. **2)** A fojas 13 se resuelve la presentación acogándose las acciones a tramitación; **3)** A fojas 15 se agrega copia del oficio N° 4486 de fecha 12 de julio de 2014 remitido a la denunciada solicitándole el envío de las grabaciones correspondientes al 4 de junio de 2013; **4)** A fojas 16 el denunciante designa abogado patrocinante y confiere poder al abogado

7 noventa y dos / 11

CRISTIAN BRITO GAJARDO, domiciliado en calle San Ambrosio N° 513, Comuna de Vallenar. **5)** A fojas 18 el abogado y apoderado del denunciante solicita nuevo día y hora para la audiencia decretada, petición que es acogida a fojas 19, fijándose nueva audiencia a fojas 20; **6)** A fojas 22 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; **7)** A fojas 46 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de don **HANS ANDRES CARDENAS CARDENAS**, asistido por su abogado y apoderado **CRISTIAN BRITO GAJARDO** y de la denunciada **EASY S.A.** representada por su abogado y apoderado **MARCELO DIAZ SUAZO**, ratificando el denunciante las acciones deducidas solicitando se dé lugar a ellas con costas. La parte denunciada presenta minuta de contestación, la que se agrega a la causa de fojas 28 a 34, teniéndose como parte integrante de la audiencia, en lo principal de ella contesta la denuncia, en el primer otrosi contesta la demanda y en el segundo otrosi solicita se declare la denuncia como temeraria. No se produce conciliación, recibándose la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciante ratifica los documentos agregados de fojas 1 a 5 teniéndolos el tribunal por acompañados con citación a excepción de aquel que emana de la denunciada el que se tiene por acompañado bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. En la audiencia acompaña documentos consistentes en: **a)** Carta respuesta de Easy al Sernac que se tiene por acompañada bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil; **b)** Impresiones de sentencias referentes al mismo tema que se ventila en esta causa. La parte denunciada y demandada no rinde prueba documental. **Prueba Testimonial**, la denunciante y demandante rinde la testimonial de **BRISSELIS CAMILA MARTINEZ SOBARZO**, Cedula de identidad N° 18.549.264-8, domiciliada en Avda. Margarita Roco N° 143, Comuna de Tierra Amarilla y de don **ANTONIO EDUARDO REYES SILVA**, Cedula de identidad N° 9.518.685-8, domiciliado en calle Hermanos Báez Peñailillo N°49, Comuna de Tierra Amarilla. La parte denunciada no rinde prueba testimonial. La denunciante solicita se pida cuenta del oficio mediante el cual se peticionó las grabaciones del día 4 de junio de 2013 a la denunciada, petición que fue acogida por el tribunal. Solicita igualmente se cite a declarar a los funcionarios de carabineros **MARCELO GUTIERREZ** y **CARLOS ENRIQUE ARAVENA ARROYO** para que declaren sobre los hechos y el contenido de la grabación que ellos observaron el día del suceso en las dependencias del establecimiento de la denunciada. La parte denunciada solicita se oficie al Ministerio Publico para que informen el resultado de la investigación incoada en la denuncia efectuada por don **HANS ANDRES CARDENAS** el 4

no logró ser incautada ya que la denunciada argumentó que no mantenían las claves para acceder a ellas, situación que también fue informada al fiscal de turno y consignada en el parte policial. Que la víctima no presentaba lesiones visibles pero se le señaló que si tenía alguna dolencia debía concurrir al servicio de urgencia a objeto de ser evaluado. **14)** A fojas 78 se certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal que se encuentra pendiente los antecedentes solicitados al Ministerio Público. **15)** A fojas 78 se dispone oficiar al Ministerio público a objeto que remitan al Tribunal en el plazo de 7 días hábiles los antecedentes oportunamente solicitados. **16)** A fojas 81 oficio del Ministerio Público remitiendo copia íntegra de la carpeta investigativa, señalando que al causa terminó por decisión de no perseverar, agregándose el CD a fojas 80. **17)** A fojas 83 certificación efectuada por la Srta. Secretaria abogado (s) del Tribunal consignando la inexistencia de diligencias pendientes en la causa. **18)** A fojas 88 certificación. **19)** A fojas 89 se cita a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la denuncia infraccional presentada por don **HANS ANDRES CARDENAS CARDENAS** atribuye a la empresa **EASY S.A.** con domicilio en Avda. Copayapu 2406, Comuna de Copiapó, haber incurrido en infracción a la ley 19.496, en especial a los artículos 12 y 15, disposiciones legales que establecen la obligación del proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a la cuales se hubiere convenido con el consumidor la entrega del bien o servicio y, 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 denunciante que la denunciada **EASY S.A.** había incurrido en infracción a las disposiciones legales citadas el 4 de junio de 2013, ya que al concurrir el día mencionado a ese establecimiento dejando al lado de una de las cajas un carro con productos que adquiriría, dirigiéndose posteriormente al patio de construcción para buscar otros productos que necesitaba, fue interceptado por los guardias de seguridad quienes frente al público lo trataron de *mechero*, le dieron una bofetada en el rostro y golpes de puño en el estomago, luego con empujones e insultos lo llevaron a un cuarto en el cual se recluye a quienes son sorprendidos en una acción delictiva, golpeándolo nuevamente mientras se encontraba al interior, encerrándolo en el cuarto por aproximadamente cinco minutos, observando desde allí- ya que el cuarto tiene una ventana-, que se dirigieron al carro con productos que mantenía estacionado cerca de la caja y el notar que todos

estaban en su interior volvieron a la pieza sacándolo de ésta a insultos exigiéndole el jefe de seguridad que se retirara del establecimiento, cosa que él no aceptó, quedándose en el local pidiendo ayuda a algunos trabajadores que habían observado lo ocurrido sin que ésta le fuera concedida, solicitando luego hablar con el jefe de aérea quien lo atendió pero no le entregó una explicación, que pagó los productos que tenía en el carro, llamando luego a carabineros los que concurrieron al lugar y le tomaron declaración, luego por instrucciones del fiscal de turno tomaron declaración a los guardias, al jefe de seguridad y al jefe de área, solicitando carabineros ver las grabaciones de las cámaras de seguridad y al tratar de cumplir la orden de incautar el video le fue negada argumentando que no tenían las claves para acceder a ellas. Que posteriormente y una vez agotadas todas las diligencias encomendadas por el fiscal, carabineros le indicó se retirará instruyéndolo en el sentido que señalarle que si llegaba a sentir algún malestar concurriera al servicio de urgencia a constatar lesiones, dirigiéndose posteriormente al Sapu de la Comuna de Tierra Amarilla en compañía de carabineros del Reten de esa comuna quienes sabían lo ocurrido ya que se habían enterado de ello por las comunicaciones internas que mantienen las unidades policiales.

TERCERO: Que, al contestar el apoderado de la denunciada por lo principal de la minuta agregada de fojas 28 en adelante solicita el rechazo de la denuncia con costas. Señala que cada una de las afirmaciones que la denuncia contiene no corresponde a la realidad de como ocurrieron los hechos. Narra que el 4 de junio de 2013 personal de la empresa de seguridad externa que presta servicios a la denunciada se acercó al denunciante a objeto de consultarle en forma educada respecto al pago de determinados productos, que en ningún caso se comprometió la dignidad o derechos del actor, tampoco se le imputó la comisión de un delito, no fue retenido ni agredido físicamente en el establecimiento; que siguiendo los procedimientos internos de seguridad se llamó a carabineros para que éstos actuaran como ministros de fe ya que algunos clientes en situaciones similares, motivados por un fin de lucro, señalan haber sido víctimas de agresiones físicas o verbales aun cuando en este caso no existió por parte de los guardias de seguridad ningún tipo de agresión, por lo mismo no se comprometió la dignidad y / o los derechos del denunciante, por el contrario el procedimiento se efectuó con normalidad, respeto, prudencia, sin escándalo y con estricto apego a las normas legales vigentes. Que conforme lo narrado se puede concluir que en la especie no existe ningún hecho que constituya infracción a la ley del consumidor, en especial a las disposiciones de los artículos 15 y 23, es más, jamás se afectó la dignidad del denunciante, ni se le produjeron agresiones

físicas o verbales, por lo que solo le cabe solicitar el más absoluto rechazo de la responsabilidad infraccional que se imputa a la denunciada. Luego analiza las disposiciones legales citadas como infringidas volviendo a reiterar, por los mismos motivos reiterativamente expuestos, que éstas no fueron transgredidas.

CUARTO: Que, el denunciante y consumidor **HANS ANDRES CARDENAS CARDENAS**, acompañó en parte de prueba para acreditar los fundamentos de la acción documentos que se agregaron de fojas 1 a 6 y de fojas 35 a 45 consistentes en: **a)** A fojas 1 parte denuncia N° 02368 de fecha 14 de junio de 2013 en el cual se señala que ese día a las 16:40 horas se presentó ante el sargento **CARLOS ARAVENA ARROYO** de servicio en la población el ciudadano **HANS ANDRES CARDENAS CARDENAS** quien les narró los mismos hechos descritos en la denuncia, esto es, que luego de colocar al interior de un carro de compras unos productos que adquiriría dejó el carro al lado de una caja dirigiéndose al patio de construcción a objeto de adquirir otros productos siendo en el camino interceptado por los guardias de seguridad del establecimiento los que le imputaron ser "mechero", provocándose una discusión y una supuesto agresión por parte de los guardias a su persona, trasladándolo luego en contra de su voluntad a la habitación destinada a la custodia de los retenidos por delitos, permaneciendo encerrado en el lugar por alrededor de 5 minutos siendo luego dejado en libertad, solicitando el afectado la presencia de carabineros en la tienda. Que una vez en el establecimiento se tomó declaración voluntaria al denunciante y a los guardias, adjuntándose al parte las actas respectivas. Que la víctima hizo presente al personal policial haber sido agredido físicamente indicando como su agresor al jefe de seguridad Jaime Chandía Jofre, instruyéndosele asistir al servicio de urgencia a constatar lesiones. Se indica en el parte que no fue posible obtener imágenes del hecho debido al bloqueo de las claves del computador las que serían entregadas por el representante de la empresa a la fiscalía al ser requeridas por oficio. Que testigo del hecho fue don **MARCELO PATRICIO ARANDA ARANDA** administrador del local quien observó a la víctima al interior de la habitación destinada a retenidos por delitos, que el fiscal de turno dispuso dar cuenta del hecho, tomar declaración a la víctima, a los testigos y a los denunciados e incautar las imágenes de seguridad siendo apercibidos de acuerdo al artículo 26 del Código Procesal Penal, quedando tanto la víctima como los denunciados citados a comparecer a la fiscalía local. **b)** A fojas 1 copias de boletas de ventas y servicios del mismo día de los hechos apareciendo en ellas como comprador el denunciante Hans Cárdenas Cárdenas; **c)** A fojas 5 resumen de atención SAPU Tierra Amarilla, en dicho

A noventa y siete/97

documento se identifica al paciente quien consulta por dolor de cuello y abdominal recetándosele reflexan; **d)** A fojas 6 y 35 carta de fecha 22 de junio de 2013 enviada por el gerente de Tiendas Easy don Germán Bastidas Melo al Sernac referente al reclamo N° 6978370 efectuado por el denunciante, señalándose que no es posible acogerlo debido a que el procedimiento de seguridad realizado fue ejecutado con pleno respeto a la persona del cliente, llegando carabineros de turno al establecimiento indagando lo sucedido y tomando declaraciones a los involucrados; que al existir una denuncia ante las autoridades pertinentes no resultaba posible acceder a lo reclamado, sin perjuicio de ello Easy colaboraría en la investigación aportando los antecedentes que se requirieran, señalando por ultimo que se estaba revisando el área responsable para que eventos similares no vuelvan a ocurrir; **e)** De fojas 36 a 45 se agregan extractos de sentencias dictadas sobre la materia. A fojas 47 la testigo **BRISSELIS CAMILA MARTINEZ SOBARZO**, Cédula de identidad N° 18.549.264-8, domiciliada en calle Margarita Roco N° 143, Comuna de Tierra Amarilla, declara respecto del punto de prueba N° 1, señala al respecto que el día 4 de junio de 2013 entre las 15 a 16 horas se encontraba asistiendo a clases en la Universidad de Atacama y recibió un llamado de la madre de don Hans Cárdenas comunicándole que éste había sufrido una agresión en el establecimiento Easy, que ante lo sucedido se retiró de la Universidad y se dirigió al establecimiento llegando allí alrededor de las 16:15 horas antes que arribaran los funcionarios de carabineros cuya presencia había sido solicitada por Cárdenas. Expresa que el afectado se encontraba cerca del Servicio al Cliente junto al carro de compra donde había depositado los productos adquiridos, que cuando ella se acercó él solamente la abrazo y se quebró, ella se percató que tenía una mejilla más roja que la otra, le pidió que le explicara calmadamente lo sucedido ya que él estaba muy nervioso y no se expresaba con facilidad, que entonces él le comentó que estaba comprando, que cuando se aprestaba a salir para dirigirse al patio pensaron que había sustraído una bisagra y se armó un forcejeo con los guardias tratándolo éstos con garabatos, gritándole frente a todo el público que era un "mechero" conocido y que al defenderse los guardias actuaron a la defensiva. Asimismo la testigo señala que mientras conversaba con Cárdenas notó que los guardias los rodeaban y hablaban por radio sin lograr escuchar lo que decían, que ella se mantuvo al lado del carro ya que Cárdenas se trasladó hasta la salida para observar si llegaba carabineros, que ella lo siguió y escuchó a los guardias comunicarse entre ellos avisando el arribo del persona policial, que al llegar éstos el denunciante les explicó lo que había ocurrido, que luego ella comenzó a llamar a distintos familiares para que concurrieran a la tienda, que

H no carta 1 mayo 78

carabineros tomó el procedimiento dirigiéndose al interior del local preguntándole al denunciante cual de los funcionarios lo había agredido, que carabineros se comunicó con el fiscal de turno quien lo instruyó respecto a efectuar determinadas diligencias, que entonces comenzó a llegar al lugar personal del Easy, el gerente y otros jefes, alrededor de 3 funcionarios más los dos guardias involucrados, que a los guardias le tomaron declaración delante de los jefes y del denunciante y a este último en el furgón de carabineros, que luego el personal policial, los guardias y trabajadores de Easy se trasladaron a observar las grabaciones en las cámaras de seguridad, luego de ello un carabinero se acercó al afectado le pidió que se tranquilizara manifestándole que había visto las grabaciones, que en ellas se observa una discusión pero no tiene audio, finalmente carabineros dio por terminado el procedimiento señalando que tenían que concurrir a la comisaria a buscar copia del parte, que ante la pregunta del cliente carabineros le señaló que como no tenía lesiones visibles debía concurrir por su cuenta a un establecimiento de salud. Que atendido el hecho que éste vive en la Comuna de Tierra Amarilla se dirigieron a esa comuna, concurrieron al reten, explicaron lo sucedido aun cuando los funcionarios ya sabían de lo ocurrido porque habían escuchado el procedimiento por radio y acompañaron a Cárdenas al Consultorio donde lo atendió el medico de turno. Al ser preguntada la testigo por el apoderado de la denunciada señaló que el denunciante le comentó que lo habían detenido en una pieza, que mientras se encontraba en ella, por una ventana que tiene la pieza logró observar que los guardias se dirigían al carro de compra, que al percatarse que las bisagras estaban al interior del carro lo sacaron de la pieza en que estaba recluido, que él solicitó ayuda al personal de Easy sin que se le otorgara. Reconoce que se enteró de los hechos por los dichos del afectado, que cuando ella llegó al establecimiento él no se encontraba detenido; que quien llamó a carabineros fue el afectado, que la causa penal se cerró por falta de antecedentes, haciendo entonces presente el abogado y apoderado del denunciante que la causa no se cerró sino que se dictó decisión de no perseverar ya que Easy al igual que lo que ocurrió en el procedimiento que se tramita en este Tribunal no ha enviado la grabación a la fiscalía. Posteriormente el testigo **ANTONIO EDUARDO REYES SILVA**, cedula de identidad N° 9.518.685-8, domiciliado en calle Hermanos Peñailillo N° 49, comuna de Tierra Amarilla presta declaración respecto del punto de prueba N° 1 y señala que en junio de año 2013 alrededor de las 15:00 horas él se encontraba en la tienda Easy cotizando precios, escuchando entonces una discusión en el patio de ventas de materiales, que la discusión no era a gritos pero si en voz alta, entonces unos guardias del establecimiento rodearon al denunciante sin poder señalar con precisión que era lo que decían, que pese a que **HANS CARDENAS** es conocido de él estimó imprudente acercarse ya que

de un hecho delictivo sin ninguna señal externa que avalara tal circunstancia solo la simple sospecha de los guardias de seguridad, interceptándolo mientras compraba, golpeándolo en la cara y estomago, ingresándolo posteriormente a la pieza utilizada en el establecimiento para retener a quienes son sorprendidos en delito 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 rechaza la petición de la parte denunciada de declarar la denuncia infraccional deducida en lo principal del libelo de fojas 7 como temeraria.

3° Que, atendida la certificación estampada por la Secretaria del Tribunal a fojas 88 y lo dispuesto en el artículo 9 inciso 4° de la ley 18.287 aplicable en la especie por expresa remisión del artículo 50 B de la Ley 19.496, se tiene por no presentada la demanda civil indemnizatoria deducida en el primer otrosi del libelo de fojas 7 al no haberse notificado dentro del plazo legal de cuatro meses contados desde la fecha de su presentación, razón por la cual el tribunal no emitirá pronunciamiento sobre ella.

3° Que, no se hace lugar a la petición del denunciado de declarar la denuncia deducida en lo principal de fojas 7 como temeraria

4° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE

Rol N°5485/2013

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

The block contains two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is a cursive scribble. The signature on the right is more legible, appearing to be 'M. Delgado Luna'. To the right of these signatures is a large, hand-drawn circle that overlaps the text of the sentence above. The circle is drawn with a single continuous line.