



ORD. N2 /  
ANT.: Causa Rol N23323-2012 (PR)  
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.  
MAT.: Remite sentencia definitiva de  
ira y 2da. Instancia.-

Osorno, 05 de septiembre de 2013.-

DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A :SR. SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY  
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DE LOS LAGOS.

---

En la causa citada en el  
antecedente, caratulada "Maria Luisa Guimai MuAoz con Tienda  
Falabella Osorno". seguida ante este Tribunal, se ha ordenado  
oficiarle, a fin de remitir Eopia autorizada de la sentencia de  
lera. y 2da. instancia, tal como lo dispone el articulo 58 bis de la  
Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra  
firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.



  
HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR

GRACE MONSALVE-BELMONTE  
SECRETARIA (S)

HBO/GM/prc  
Distribución  
- Destinatario.  
- Archivo.

Osorno, cinco de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 4 y siguientes, en relación a los documentos agregados a fojas 1 y siguientes, rola querrela infraccional y demanda civil interpuesta por doña MARÍA LUISA GUIMAI MUÑOZ, labores de hogar, domiciliada en ruta 215 Km. 14, sector Mulpulmo, Osorno, en contra de la TIENDA FALABELLA, representada por don RAFAEL VELÁSQUEZ GONZÁLEZ, gerente de tienda, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 840, Osorno, por haber infringido la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, señalando que siendo aproximadamente las 15:25 horas del día 19 de marzo de 2012, en circunstancias que se encontraba en la tienda Falabella ubicada en calle Eleuterio Ramírez N° 840, Osorno, con el objeto de mirar productos, portando en su mano derecha una chaqueta de color burdeo del colegio William Booth y en su mano izquierda una chaqueta color rosado, se trasladó a la sección de vestuario, sección en la cual trabaja su hija Paola Noriega Guimai, la que le facilitó una bolsa de nylon con el logo de la tienda Falabella para trasladar dichas prendas, colocándole un sello de seguridad, dirigiéndose posteriormente a la salida de la tienda de calle Manuel Antonio Matta, traspasando las paletas de seguridad, momento en que se activó la alarma. Agrega, que en ese instante se acercó el guardia de seguridad identificado como Jorge Gómez Villanueva, quien le manifestó de manera violenta y agresiva que lo acompañara al interior de la tienda, preguntando ella el motivo, no dándole ninguna explicación, tomándola del brazo izquierdo y del hombro derecho en forma brusca, trasladándola en contra de su voluntad al interior de una sala, en la cual la mantuvo alrededor de 50 minutos. Indica que al ser detenida arbitrariamente llamó vía telefónica a Carabineros, quienes concurrieron al lugar, indicando el guardia que la detuvo, que era un error su detención y que las prendas que portaba en el interior de la bolsa no eran de la tienda, ante lo cual Carabineros se trasladó al sector de cámaras de la tienda, verificando el procedimiento adoptado, dando cuenta del hecho al fiscal de turno,



suspensión de la audiencia de contestación y prueba, pidiendo nuevo día y hora.

A fojas 36, la parte querellada y demandada civil presenta lista de testigos.

A fojas 38, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 58 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil asistida por su apoderado Juan Carlos Acevedo Salazar y la parte querellada y demandada civil asistida por su apoderado Luis Negroni Romero. La parte querellante y demandante civil, ratifica la querrela infraccional y demanda civil de fojas 4 y siguientes solicitando se de lugar a ella en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil contesta querrela infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita agregada a fojas 40 y siguientes, señalando que el día 19 de marzo de 2012, en horas de la tarde, en circunstancias que la querellante se encontraba al interior de local de su mandante de esta ciudad, en la sección vestuario juvenil mujeres, fue detectada por el sistema de cámaras de vigilancia, introduciendo diversas especies al interior de una bolsa plástica de uso de la tienda, ayudada en esta acción por la ordenadora de esa sección, doña Paola Noriega Guimai, sin que se apreciara la consecuente operación de pago. Agrega que a la salida de la tienda, la señora Guimai, fue consultada por el guardia Jorge Gómez Villanueva acerca de la boleta de los productos que llevaba al interior de una bolsa de plástico nueva de uso de la tienda y además con sello de seguridad y al señalar ésta, que no tenía boleta de compra y que los productos eran de su propiedad, el guardia le solicita que la acompañe para corroborar sus dichos, a lo cual la demandante accedió de buena manera, dirigiéndose al sector denominado recepción de personal, seguida por el guardia a un metro o medio metro de distancia más atrás, pasando en el trayecto por la sección donde guardó las especies en la bolsa, buscando a la ordenadora quien también toma rumbo hacia la recepción de personal. Agrega

---

representada a una suma no superior a diez mil pesos, en atención a que la actora en conjunto con su hija, realizaron una conducta que hizo incurrir en un error a la seguridad de la tienda, exponiéndose imprudentemente al daño. En el mismo libelo objeta el documento acompañado con citación en el segundo otrosí de la querella y demanda y que se denomina "Parte de detención", obtenida de una manera que se ignora, por cuanto asemeja ser la copia de un parte policial dada sin los requisitos que la ley prescribe, careciendo de firma y sello de quienes se atribuye su expedición. Finalmente solicita se declare la temeridad de las acciones en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra E de la Ley 19.496. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Posteriormente, se procede a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar rinde prueba instrumental la parte querellante y demandante civil, la que ratifica los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 3 y acompaña con citación los documentos que son agregados desde fojas 46 a fojas 57. Más adelante rinde prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, la que acompaña CD con video de grabación del lugar, día y hora en que ocurrieron los hechos. Posteriormente rinde prueba testimonial la parte querellante y demandante civil, a través de la declaración de los testigos Paola Andrea Noriega Guimai de fojas 59, 60, 61 Y 62 Y María Nancy Barría Triviño de fojas 62 y 63.

A fojas 68 y siguientes se lleva a efecto la audiencia de exhibición de video, solicitado por la parte querellada y demandada civil, con la asistencia del apoderado de Falabella Retail S.A don Luis Negroni Romero, acompañado del Jefe de Prevención de Pérdidas don Manuel Cañete Caamaño y la querellante y demandante civil María Guimai Muñoz, asistida por su apoderado Marcelo Acevedo Salazar.

A fojas 70 y siguientes se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil don Marcelo Acevedo Salazar y el apoderado de la parte querellada

determinado documento fue expédido sin los requisitos que la ley prescribe. Consecuencialmente, no habiéndose formulado la objeción en términos categóricos y precisos, y no existiendo antecedentes en autos, que permitan acreditar la objeción planteada, no se hará lugar a ella. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas al Tribunal por el artículo 14 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

## 2.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

QUINTO: Que de la querrela de fojas 4 y siguientes, interpuesta por doña María Luisa Guimai Muñoz, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada habría incurrido en infracción al artículo 15 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no haber respetado la dignidad y derechos de la querellante, la que habría sido interceptada por un guardia de seguridad de la tienda cuando hacía abandono de ésta, después de haberse activado la alarma, después de haber traspasado <las paletas de seguridad y llevada de manera violenta y tratado de forma agresiva, contra de su voluntad al interior de una sala en la cual se la mantuvo alrededor de 50 minutos.

SEXTO: Que en consecuencia, es preciso determinar si, en la especie, efectivamente la querellada incurrió en la infracción cuya comisión se le atribuye, esto es, si a través de la actuación de su guardia de seguridad, no respetó la dignidad y derechos de la querellante, al haber sido interceptada y trasladada de manera violenta a una sala en la cual fue retenida indebidamente, alrededor de 50 minutos.

SEPTIMO: Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, "la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". A su vez señala que se entenderá por consumidores, "las personas naturales o jurídicas que, ~n virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen,

Como consecuencia y número -

Por lo anterior, y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 170 y 227 del Código de Procedimiento Civil y artículos 1, 2 de la Ley 19.496, se resuelve:

Que se CONFIRMA la sentencia apelada de fecha cinco de marzo de dos mil trece, escrita de fojas 92 a 97 vuelta, sin costas.

Redacción del Ministro Sr. Patricio Abrego Diamantti.

Rol N° Crimen 70-2013.

REF.  
08.07.13

