

Causa Rol N°437. 730.

SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR
Cáceres hJo 5 - A
RANCAGUA - CHILE

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

Rancagua, veinticuatro de diciembre de dos mil doce.

f1 ~scr 2m~

Vistos:

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional y demanda civil interpuestas por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Cáceres N°SA de esta ciudad, en contra de Supermercados 'del Sur Limitada, representada por Rodolfo Pinochet Reyes, encargado de local, ambos con domicilio en Avenida La Cruz s/n., Rancagua, fundada en que el 23 de marzo de 2012 Miguel Ángel Araya Gómez concurrió a la sucursal de la denunciada ubicada en Rancagua para efectos de realizar compras y al ingresar uno de los guardias encargados le solicitó que dejara su mochila en uno de los contenedores de seguridad ubicados en la entrada, a lo cual no accedió, ya que no llevaba consigo monedas de \$100, las cuales activan el bloqueo del "locker", procediendo a ingresar al supermercado, pero sin considerar su explicación, fue abordado por tres guardias de seguridad, quienes lo increparon y amenazaron con golpearle, razón por la cual el consumidor solicitó hablar con el jefe del local, a fin de reclamar, siendo atendido por el jefe de seguridad quien mantuvo los insultos y amenazas. Agrega el Servicio que el consumidor fue golpeado en el muslo con la rodilla de uno de los guardias, por lo que llamó a taxistas, pero durante la espera todos los funcionarios de seguridad se burlaban de él, los que además interrumpieron su declaración cuando llegó la autoridad policial. Además se le amenazó con llamar a su

trabajo para que fuera despedido. El Servicio sostiene que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letra c), 15 y 23 de la Ley N°19.496, por lo que solicita se aplique la multa legal.

A fojas 26 Miguel Ángel Araya Gómez interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del supermercado denunciado, fundado en los hechos precedentemente descritos, los que afirma le ocasionaron perjuicios de orden moral, por cuanto se ha defraudado su confianza y vulnerado sus derechos, al actuar de mala fe en la relación contractual celebrada al no respetar el ejercicio del derecho a garantía legal, sin encontrar soluciones y viéndose en la obligación de mantener deudas contraídas, situación que le provoca estrés, además de verse envuelto en acciones judiciales, todo lo que avalúa en un monto de \$2.000.000, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 40 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en el cual la parte denunciada y demandada contestó el libelo interpuesto en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por cuanto afirma que en ningún caso se trató al demandante de manera descortés ni menos agresiva, por el contrario se le dio un trato deferente y de respeto en su calidad de cliente del supermercado, siendo él quien increpó a los funcionarios de su representada de una manera descortés, razón por la cual no se ha vulnerado de ninguna forma la ley N°19.496, por lo que solicita se le absuelva y se rechace la demanda civil.

Se rindió prueba documental por la parte denunciante y el demandado. La parte denunciada y demandada rindió prueba testimonial.

A fojas 45 se decretó "Aus para fallo".

En cuanto a la tacha:

Primero: Que la parte denunciante a fojas 41 tachó al testigo Marco Antonio Guerrero Vidal, presentado por el proveedor denunciado, por las causales de los Nos. 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil (el acta dice 58 pero se entiende que es error), esto es por ser dependientes de la persona que exige su testimonio y por carecer de imparcialidad por tener interés directo o indirecto en el pleito. La parte denunciada solicitó el rechazo de la tacha, por cuanto de acuerdo con las reglas de la sana crítica no existen testigos inhábiles y además por cuanto al testigo le correspondió presenciar los hechos acaecidos el 23 de marzo.

Segundo: Que la tacha interpuesta será rechazada, en primer término, por cuanto como ya ha sido resuelto por nuestros tribunales superiores, la circunstancia de dependencia laboral de los testigos con la parte que los presenta no los inhabilita para declarar en su favor, al no existir falta de imparcialidad de su parte, ya que ello no puede impulsarlos a deponer a favor de su empleador por temor de verse separados de sus actividades por éste, de lo que podría devenir su parcialidad, ya que la legislación laboral ampara a los trabajadores a este respecto, al establecer detalladamente las causales de término del contrato de trabajo, entre las cuales no se contempla esta circunstancia, existiendo por otra parte normas que se dirigen a proteger a los trabajadores. Asimismo, tampoco el denunciante probó que el testigo tuviera algún interés económico en el resultado del juicio, circunstancia esencial para que la tacha pudiera ser acogida por la causal que invoca. Finalmente, cabe considerar que el sentenciador está facultado a apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica y que implica que aun el testimonio de testigos inhábiles puede servir de base para su convencimiento, en la medida que unido a otros

antecedentes probatorios puedan conducir lógicamente y racionalmente a éste.

En cuanto a lo Contravencional:

Tercero: Que la denuncia se funda en supuestas infracciones a los artículos 15 y 23 de la Ley N°19.496, en que habría incurrido el proveedor el 23 de marzo de 2012, cuando guardias de su establecimiento comercial habrían retenido al consumidor Miguel Ángel Araya Gómez cuando éste ingresaba y lo habrían increpado y amenazado, además de burlarse de él y agredirlo físicamente, situación que la parte denunciada niega y rechaza.

Cuarto: Que en lo relevante, la prueba aportada por la parte denunciante y el demandante consistió en lo siguiente: **1)** Copia de boleta extendida por Supermercados del Sur Limitada, el 23 de marzo de 2012, por la suma de \$2.699. No señala nombre del comprador, que rola a fojas 10; **2)** Copia de carta respuesta, presuntamente dirigida a la Dirección Regional del Sernac, en el proceso de mediación 6008374, por Gabriela Espinosa Aninat, Gerente Gestión Servicio al Cliente Supermercados del Sur Ltda., en que señala que no se puede acceder a la petición de Miguel Araya por tener una versión distinta de cómo ocurrieron los hechos ese día, que rola a fojas 13; **3)** Copia de denuncia efectuada por Carabineros el 23 de marzo de 2012, derivada al Ministerio Público, referida a los hechos que motivan esta Causa y que rola de fojas 20 a 25.

Quinto: Que de la prueba documental precedentemente expuesta, puede suponerse que efectivamente Miguel Araya Gómez concurrió al establecimiento comercial denunciado a efectuar compras el día que se indica en la denuncia, conforme da cuenta la copia de la boleta recitada. No obstante, tal prueba resulta insuficiente para establecer la veracidad de los hechos expuestos en la denuncia y que ellos hayan acaecido de

denuncia como en la demanda se describen supuestas conductas del personal del proveedor denunciado dirigidas en contra del demandante-consumidor, de lo cual devendrían infracciones a la Ley N°19.496, correspondía al Servicio denunciante y/o al demandante aportar antecedentes y pruebas que acreditaran fehacientemente tales hechos, los cuales no se pueden deducir de la escasa prueba documental aportada.

Sexto: Que lo anterior resulta corroborado al analizar la copia de la denuncia efectuada por Carabineros y dirigida al Ministerio Público, puesto que en ella, aparte de narrarse los mismos hechos que motivan esta Causa, no dan cuenta de si se inició una investigación por el organismo persecutor y si en su caso, aquella habría tenido algún resultado.

Séptimo: Que a su vez, la prueba testimonial rendida por el proveedor denunciado, refuta la versión de los hechos dada en la denuncia, puesto que el testigo Marco Antonio Guerrero Vidal, quien declaró ser jefe de seguridad, manifestó que de acuerdo con la versión de los hechos dada por uno de los guardias del local habría sido el consumidor quien hizo caso omiso de la petición efectuada en cuanto a que dejara su mochila en uno de los lockers y habría insultado a uno de los guardias. De esta manera, resultan controvertidas y desvirtuadas las afirmaciones del consumidor en cuanto a que él habría sido objeto de insultos. Cabe también hacer en este punto la reflexión de que si bien conforme a lo dispuesto en el artículo 15 los sistemas de seguridad y vigilancia que mantienen los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas, ello no obsta a que se a ten por parte de los proveedores ciertas normas o medidas que, sin que signifiquen infringir la precitada disposición, contrib prevenIr o impedir la comisión de ilícitos. En ese ntido, no parece

irrazonable solicitar a los clientes que dejen sus bolsos o mochilas en un lugar dispuesto al efecto por el local o permitan el sello de éstos, atendido el gran número de hurtos, que como es de conocimiento público, son objeto los supermercados.

Octavo: Que en consecuencia, no habiéndose acreditado que efectivamente ocurrieron los hechos expuestos en la denuncia y en la forma que en ella se indica, no existe base para alcanzar el convencimiento de que el proveedor denunciado haya incurrido en las infracciones que se le imputan, razón por la cual resultará absuelto de responsabilidad.

En cuanto a lo Civil:

Noveno: Que siendo absuelto el proveedor denunciado, no resulta procedente acoger las pretensiones civiles interpuestas en su contra, por carecer del necesario sustento en lo infraccional.

Décimo: Que la restante prueba documental en nada altera las conclusiones precedentes, por lo que destinarle mayor análisis resultaría inoficioso.

y visto además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 12, 23, 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 no ha lugar a la tacha interpuesta por la parte denunciante a fojas 41;

b) Que se absuelve de responsabilidad por los hechos materia de la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 1, a **Supermercados del Sur Limitada**, representado en autos por **Claudio Enrique González Salgado**;

c) Que no ha lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 2 or **Miguel Ángel Araya Gómez** en contra de **Supermerc del Sur Limitada**,

17700010110) 110 1 1 3

Sin costas por estimarse que el demandante tuvo motivos plausibles para litigar.

Notifíquese y oportunamente, archívese.



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

