

Causa Rol N°438.476.

**SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR**

Cáceres N° 5 -A  
RANCAGUA - CHILE

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

Rancagua, dieciocho de marzo de dos mil trece.

[1r0eT 2UrJ

**Vistos:**

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional interpuesta por la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, representado por Miguel Ortiz Sarkis, ambos con domicilio en calle José Bernardo Cáceres N°S A, Rancagua en contra de Supermercado Santa Isabel, representado por Miguel Varela Sanhueza, ambos domiciliados en Avenida El Sol 01834, Rancagua, la que funda en que el 31 de mayo de 2012 la consumidora Katerine Abarca Millagra se encontraba junto a su hijo de 15 años realizando una compra en las dependencias del denunciado y escogidos los productos se dirigió a una de las cajas a realizar el pago, pero al recibir su boleta sorpresivamente se le abalanzaron tres guardias, tomando por la fuerza al menor y dirigiéndolo a un sector de detención privada, en medio de forcejeos y malos tratos, indicándole que había sustraído especies del recinto, por lo cual trató de explicarles el error, pero se burlaron de ella. Agrega que la consumidora y el menor fueron llevados a una habitación y encerrados en ella, donde él fue revisado, no encontrándole las especies, por lo cual uno de los guardias le pidió disculpas, indicándole que habían recibido mal la información, quedando en evidencia su negligencia y su actuar humillante. Sostiene el denunciante que los guardias le impidieron a la consumidora salir de la habitación y llamar a carabineros, ni tampoco se le permitió hablar con el administrador. Posteriormente se llamó a Carabineros. Sostiene que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letra cl, 15 y 23 de la Ley N°19.496.

A fojas 21 Katerine Abarca Villagra, dueña de casa, domiciliada en Los Templarios N°1833, Villa Compañía Real,

Rancagua, presenta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor denunciado, fundada en los mismos hechos expuestos en la denuncia, los cuales sostiene le han causado perjuicios, los que avalúa en \$30.500 por daño emergente, por el costo del tratamiento psicológico de su hijo y \$5.000.000 por daño moral, configurado por la vulneración de su dignidad y derechos por parte del proveedor, al actuar en forma violenta y humillante, imputándole la comisión de un delito a ella y a su hijo, los malos tratos, lo que le provoca miedo, dolor y estrés, además de tener que verse envuelta en acciones judiciales, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 53 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en el cual la parte denunciada y demandada contestó por escrito el libelo interpuesto en su contra, solicitando su rechazo con costas, argumentando que personal de la empresa de seguridad que presta servicios externos al establecimiento se acercó al hijo de la demandante con el único fin de consultarle, en forma educada y de buena manera, por el pago de unas determinadas especies, pero en ningún caso se comprometió la dignidad o derechos del hijo de la actora de autos ni se efectuó de manera inadecuada, tampoco se le imputó la comisión de un delito ni fue retenido en el local. Sostiene que lo que hubo fue una consulta, con absoluta normalidad, respeto y prudencia, sin escándalo y de acuerdo con las normas legales. Por otra parte sostiene que conforme a los artículos 264 Y 244 del Código Civil, Katerine Abarca Villagra no tiene representación judicial para denunciar y demandar, ya que siendo su hijo menor de edad, a falta de señalamiento, ella le corresponde al padre. Agrega que no cometió ninguna de las infracciones a la Ley N°19.496 que se le imputan. En cuanto al daño moral solicitado, manifiesta que debe ser acreditado, no pudiendo presumirse. Para el evento que se acoja la demanda solicita una rebaja considerable por ser el monto p ~o exagerado y desmedido.

Se rindió prueba documental por las partes denunciante y demanrl; :mrp +""~.~ - ' ,

A fojas 57 se decretó "Autos para fallo".

**Considerando:**

**En cuanto a la falta de representación judicial de Katherine Abarca Villagra:**

**Primero:** Que en cuanto a alegación del proveedor denunciado efectuada a fojas 39 de que la demandante carecería de representación judicial, puesto que su hijo no puede parecer en juicio sino representado por su padre, a quien a falta de acuerdo le corresponde su patria potestad y no a la madre como en este caso, será rechazada, por cuanto en este procedimiento lo que se discute es la posible comisión de infracciones a ley N°19.496, lo cual denuncia el Servicio Nacional del Consumidor, ejerciendo a su vez la acción civil Katherine Abarca Villagra, no en representación de su hijo menor de acuerdo con las normas civiles, sino que como consumidora, conforme a la definición contemplada en el N°1 del artículo 1° de la Ley N°19.496, encuadrándose ambos, por la adquisición de productos en el establecimiento comercial según se ha acreditado con la copia de la respectiva boleta de compra extendida a su nombre, en el concepto de "destinatario finales" de dichos bienes, estando en consecuencia habilitada para interponer la denuncia, tanto por ella como por la persona -en este caso su hijo-, que la acompañaba, quien por ser parte de su familia claramente se comprende dentro del señalado concepto.

**En cuanto a lo Contravencional:**

**Segundo:** Que en este punto lo determinante es establecer si el proveedor denunciado incurrió en las infracciones a las normas legales que señala la parte denunciada, caso en el cual le deberán ser impuestas las sanciones que señala la ley.

**Tercero:** Que no hay controversia entre las partes que Katherine Abarca Villagra junto a su hijo menor de edad concurrieron al establecimiento comercial denunciado el 31 de mayo de 2012. Por lo demás, su calidad de consumidora el referido día consta en la copia de boleta de compra que rola a fojas 13, extendida por el proveedor a su nombre por la suma total de \$9.063.

PIA FIEL DEL ORIGINAL

ALCALDE DE POLLEN

/

**Cuarto:** Que la prueba documental rendida por el servicio denunciante y la demandante no resulta concluyente para establecer por sí solos la efectividad de los hechos en que se fundan sus respectivos libelos. En efecto, en el documento que rola de fojas 9 a 12 (ya fs. 16 a 19) consistente en copias de la denuncia efectuada por carabineros y dirigida al Ministerio Público, sólo se narran los mismos hechos que motivan esta Causa, pero no dan cuenta de si se inició una investigación por el organismo persecutor y si en su caso, aquella habría tenido algún resultado. Nada aporta tampoco, la copia del reclamo efectuada por la consumidora ante el Sernac, que rola a fojas 15, elaborado en términos similares a los de la denuncia. En cuanto a la copia del reclamo presentado a Cencosud por la consumidora el día de junio de 2012, tampoco resulta determinante, puesto que sólo contiene su versión, dada ante el proveedor.

**Quinto:** Que la demandante rindió también prueba testimonial, consistente en la declaración de María Eliana Montecinos Pizarro quien, en síntesis y dando razón de sus dichos, corrobora la versión de Katerine Abarca, tanto en cuanto al lugar de ocurrencia de los hechos, como su fecha, partícipes y el devenir de los acontecimientos, tal como se narran en la denuncia y en la acción civil.

**Sexto:** Que no obstante las anteriores consideraciones en cuanto a la prueba documental rendida por el servicio denunciante y la demandante, relacionando tales instrumentos con la declaración de la testigo presentada por la actora; analizando dichas pruebas en relación con las normas legales pertinentes y en conformidad a las reglas de la sana crítica, y considerando finalmente que no se ha rendido prueba de contrario, puede presumirse fundadamente la efectividad de las aseveraciones contenidas tanto en la denuncia como en la demanda civil, así como en los reclamos efectuados por la consumidora tanto ante el proveedor y el Sernac como ante Carabineros, en cuanto a que el día señalado, los guardias del local denunciado retuvieron al hijo de la demandante y lo trasladaron a una dependencia del local, donde estuvo por un tiempo. después junto a su madre, sin que haya habido razón o

motivo alguno para ello, puesto que no hubo imputación de falta de pago de algún bien del supermercado, ni tampoco hurto u otro ilícito, por lo que ningún procedimiento, retención, consulta o como quiera llamarle el proveedor, se justificaba, menos llevarlo a un lugar obstando su salida, debiendo sufrir una situación completamente injustificada e indebida, lo que lleva a la conclusión de que no se respetaron la dignidad y derechos tanto de la consumidora como de su hijo, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N°19.496, razón por la cual se condenará al proveedor al pago de una multa cuyo monto se señalará en lo resolutivo.

**Séptimo:** Que en cuanto a las infracciones a los artículos 3° letra c) y 23 de la Ley N°19.496, de las pruebas aportadas y de los antecedentes de la Causa se concluye que no hay mérito suficiente para concluir que el proveedor haya incurrido en ellas.

**En cuanto a lo Civil:**

**Octavo:** Que acreditado que el proveedor demandado tiene responsabilidad infraccional en los hechos que motivan la denuncia, será procedente acoger la demanda interpuesta en su contra, en la medida que la demandante haya acreditado haber sufrido los perjuicios que reclama y que estos sean consecuencia de la infracción por la que se condenará al proveedor.

**Noveno:** Que en primer término la demandante solicita la indemnización del daño material, derivado del costo del tratamiento psicológico al cual se encuentra sometido su hijo, producto según afirma de los hechos que motivan su demanda. Al efecto acompañó un informe psicológico, elaborado por Roxana Gallardo Céspedes, psicóloga clínica, el 7 de febrero de 2013 (el año aparece corregido a mano), documento no objetado y en el cual indica que Felipe Ignacio Contreras Abarca de 16 años, presenta cuadro ansioso depresivo, con presencia de estrés post-traumático cronificado por evento acontecido en mayo de 2012 (refiere los hechos que motivan esta Causa), debiendo asistir de urgencia al psicólogo, con trastornos y conductas que hacen necesario un "plan de acción

psicoterapéutica" (fs. 47 y 48). Asimismo acompañó dos bonos de atención ambulatoria, extendidos por Cimek Sociedad Médica Limitada, el 21 de enero de 2013 y el 5 de febrero de 2013, por psicoterapia individual y por consulta psicólogo clínico, apareciendo como afiliado Cristian Alejandro Contreras y como beneficiario Felipe Ignacio Contreras Abarca, por un costo total de pago por el beneficiario de \$14.910 (fs. 49 y 50).

**Décimo:** Que si bien el informe psicológico constata que el menor Felipe Ignacio a consecuencia de la infracción cometida por los guardias del supermercado demandado ha sufrido problemas y trastornos psicológicos, debiendo someterse a un tratamiento psicoterapéutico, relacionando tal documento con los bonos de atención, se concluye que no resultan procedentes para acoger la demanda en este punto, puesto que en estos últimos documentos consta que fueron extendidos a nombre de un tercero, que no es parte de esta Causa (presumiblemente el padre del menor), quien en consecuencia es quien debió demandar por el costo del referido tratamiento.

**Undécimo:** Que en cuanto al daño moral reclamado, cabe concluir sin duda, que el hecho de que la demandante junto a su hijo hayan sido objeto de un procedimiento de seguridad, sienta retenidos cuando iban saliendo de la tienda, para ser dirigidos a una dependencia del local para que el menor fuera revisado en circunstancias que habían pagado las compras, según consta en la respectiva boleta, para finalmente no encontrársele nada que justificara ese procedimiento, hace presumir fundadamente que deben haber sufrido vergüenza, molestias y enfado, al ser observados por personas extrañas, léase guardias y el público que se encontraba en el supermercado, por escaso que fuera, para lo cual basta únicamente con ponerse en su lugar, evento además cuyas consecuencias en el caso del menor constan en el informe psicológico analizado en el precedente considerando, todo lo cual constituye un daño moral que debe serles indemnizado y que este Tribunal avalúa prudencialmente en la suma de \$1.000.000.- (Un millón pesos)

**Duodécimo:** Que en cuanto a los reajustes solicitados, se aplicaran sobre la suma concedida precedentemente, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N°19.496. Con respecto a los intereses, se concederán los corrientes para operaciones reajustables, pero sólo una vez que el deudor se constituya en mora, conforme a las reglas generales.

y visto además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 15, 23, 24, 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 se condena al proveedor **Cencosud Retail S.A.**, representado en autos por **Maximiliano Caroca Manriquez**, por infracción al artículo 15 de la Ley N°19.496, al pago de una multa de **Veinte (20)** Unidades Tributarias Mensuales, valor vigente a la fecha en que se efectúe el pago;

b) Que ha lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 21 por **Katerine Abarca Villagra** en contra del proveedor **Cencosud Retail S.A.**, representado en autos por **Maximiliano Caroca Manriquez**, sólo en cuanto se le condena a pagar a la demandante la suma de **\$1.000.000.** - a título de indemnización por daño moral, más los reajustes e intereses señalados en el considerando duodécimo, sin costas por no resultar completamente vencido.

c) Si el condenado no pagare la multa dentro del término legal sufrirá, por vía de sustitución y apremio, la reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, sin exceder de quince noches.

Notifíquese, oportunamente, archívese.

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

10 OCT 2013

