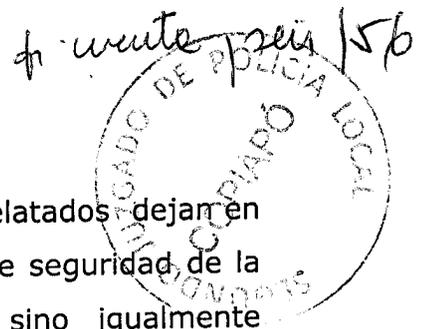


f. veinte cinco / 55



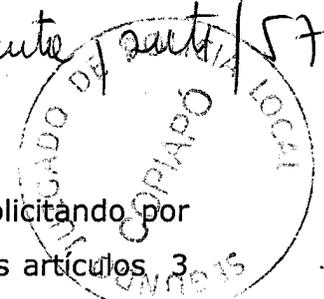
Copiapó, dieciseis de Octubre de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 10 rola denuncia infraccional presentada por don HORTS KALLENS BEALS, Cedula de identidad N° 10.993.563-8, en su calidad de DIRECTOR REGIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y en representación de éste, domiciliados ambos en calle Atacama N° 898, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa "RENDIC HERMANOS S.A." persona jurídica de su giro, representada legalmente de conformidad a lo dispuesto en el articulo 50 D de la ley 19.496 por don ROOSVELT ARAYA ARAYA, del mismo domicilio, por haber vulnerado la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3 letra d), 15, y 23. Argumenta como fundamento de la denuncia haber tomado conocimiento de los hechos que afectaron a la consumidora GISELLE STEPHANIE SANTANDER ROJAS, Cedula de Identidad N° 16.847.849-6, por un reclamo presentado en las plataformas presenciales de la Dirección Regional de Atacama en donde manifestó: Haber sido víctima de malos tratos por parte de personal de seguridad en el supermercado ubicado en esta ciudad calle Chacabuco N° 231. Sostiene la afectada que el 04 de Julio de 2014 siendo aproximadamente las 09:30 horas al concurrir a una de las cajas pagadoras del establecimiento y después de pagar fue abordada por una pareja de guardias de seguridad, quienes le impidieron la salida, bloqueando su paso increpándolo fuertemente diciéndole garabatos y acusándola de haber hurtado un trozo de carne, todo esto a la vista del publico que en ese momento se encontraba en el establecimiento, que la situación le provocó angustia, llorando frente a los ofensores, que posteriormente la forzaron a abrir el bolso que ella portaba, revisándolo, constatando que ésta no portaba ningún producto hurtado, que la afectada pidió hablar con el jefe de los guardias de seguridad sin que pudiera lograrlo, que al paso de los minutos se acercaron a ella diversos funcionarios del supermercado a pedirle disculpas, que luego concurre a carabineros a denunciar lo acontecido siendo atendida por el Suboficial Mayor de Carabineros del OS 10 don Abdul Karim Nara Grandon, el cual tras el relato que ella le efectuó decidió acompañarla hasta el establecimiento para aclarar lo sucedido, que una vez en el local el Sr Suboficial le solicitó a uno de los guardias involucrados en los hechos su credencial ya que no la portaba, recibiendo el Sr. Carabineros un trato descortés e indecoroso por parte del supuesto guardia de seguridad; que el Sr Suboficial solicitó hablar con el encargado de seguridad del recinto, en esa oportunidad el jefe de seguridad quien anteriormente se había negado a recibirla le ofreció disculpas comprometiéndose a tomar medidas disciplinarias



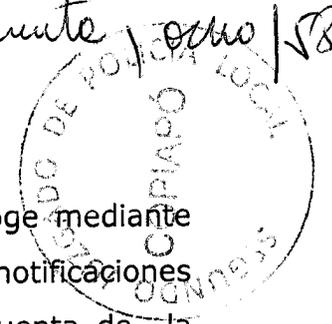
en contra de lo guardias. Agrega por ultimo que los hechos relatados dejan en evidencia un muy mal actuar por parte de los sistemas de seguridad de la denunciada quienes no solo actuaron negligentemente sino igualmente cometieron un abuso de poder vulnerando el derecho a la seguridad, integridad y dignidad de la persona afectada. El proveedor en su giro no tan solo debe involucrar la venta o prestación de servicio principal, sino además entregar el debido resguardo de todos los derechos de protección a los consumidores que le asiste a cada uno de sus clientes, cosa que no se cumplió en el caso en concreto, siendo por ello que se considera debe ser infraccionado. Agrega que los hechos narrados constituyen infracción a los articulo 3 letra d) de la ley 19.496, esto es, la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y medio ambiente y el deber de evitar riesgos que pudiera afectarles. Que en relación a lo expuesto por la denunciante se debe tener presente que la seguridad en el consumo protege la salud de los consumidores, siendo el caso que la salud psíquica de la consumidora se vio fuertemente transgredida por el actuar negligente del personal de seguridad; que manifiestamente se contravino el articulo 15, de la misma ley, disposición legal que reproduce, señalando que queda de manifiesto que el personal de seguridad dependiente de la empresa cometió un acto negligente que atentó gravemente contra la dignidad y el honor de la consumidora, puesto que no fue diligente en su procedimiento e imputó a doña Giselle haber cometido un delito sin siquiera comprobar que efectivamente lo hubiera cometido. E igualmente el artículo 23 de la misma ley, que también reproduce, señalando respecto a esta disposición que el articulo citado impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien organiza su producción y comercialización en el mercado tradicional, ese estándar se mide en diferentes aspectos a saber relacionados con la protección de la salud y dignidad de las personas. Que, por consiguiente, habiéndose cometido las infracciones contempladas en la ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, estando acreditados los hechos y el derecho que los sanciona, resulta del todo procedente que V.S. aprecie la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo a la sana critica de manera que su examen conduzca lógicamente a la conclusión de que existe la infracción denunciada y que por tanto corresponde condenar a la infractora por la negligencia con que se actuó y el menoscabo que se ocasionó a la ofendida. Que la acción denunciada es de orden público, irrenunciable e incluso puede ser perseguida de oficio por el tribunal; lo que rebela la clara intención del legislador de impedir abusos y engaños de las empresas en perjuicio de los consumidores. Para cumplir este fin se establece una responsabilidad objetiva en virtud de la cual basta acreditar la infracción, para

f. fuente de auto / 57



hacer aplicables las sanciones que la misma ley contempla, solicitando por último se aplique por cada una de las infracciones cometidas a los artículos 3, letra d); 15 y 23 de la ley 19.496, 50 Unidades Tributarias Mensuales. Por el primer otrosi acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia de reclamo deducido por la afectada ante el Sernac el 07/ 07/ 2014; **b)** Copia de la boleta N° 332037 de fecha 4 de julio de 2014; **c)** Copia del reclamo interpuesto en el supermercado folio N° 2205412; **d)** Copia de respuesta entregada por el proveedor; **e)** Copia de la resolución Exenta mediante la cual se establece el orden de subrogancia de la Dirección Regional del Sernac Atacama, los que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 9; Por el Segundo Otrosi solicita se le tenga como parte en la causa para todos los efectos legales y, por el tercer otrosi designa abogado patrocinante y confiere poder al abogado JORGE VILLEGAS PEREZ. **2)** A fojas 17 se resuelve la presentación acogiendo la denuncia a tramitación; **3)** A fojas 19, doña **GISELLE STEPHANIE SANTANDER ROJAS** efectúa una presentación, en lo principal se hace parte en la denuncia efectuada por el Sernac, repitiendo los mismos fundamentos de hecho y de derecho que dicha denuncia contiene. Por el primer otrosi fundada 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 **RENDIC HERMANOS S.A.**, representado por don **ROOSVELT ARAYA ARAYA**, a quienes vuelve a individualizar, peticionando que sea la infractora condenada a indemnizarle el daño moral ocasionado en la suma de \$1.000.000, teniendo como fundamento lo señalado en los hechos de la presentación. Por el segundo otrosi señala que se valdrá de todos los medios de prueba y por el tercer otrosi hace presente que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 letra c) de la ley 19.496 comparecerá personalmente en la causa. **4)** A fojas 23 se resuelva la presentación de fojas 19. **5)** A fojas 26 y con fecha 2 de marzo de 2015, teniendo el tribunal presente que la demanda civil se presentó el 13 de octubre de 2014 sin notificarse dentro del plazo de cuatro meses contemplado en el artículo 9 de la ley 18.287, se tuvo por no presentada. **6)** A fojas 35 la abogada Daisy Sepúlveda Bahamonde, actuando en representación del Sernac en su calidad de Directora Regional Subrogante de esa institución pública, efectúa una presentación, en lo principal asume el patrocinio y poder en la causa. Por el Primer Otrosi revoca el poder conferido al abogado Jorge Villegas Pérez. Por el Segundo Otrosi hace presente que su condición de Directora Subrogante del Sernac se encuentra acreditada mediante resolución N° 0967 de fecha 6 de julio de 2015 la cual acompaña, Por el tercer Otrosi, acompaña la resolución mencionada en el segundo otrosi la que se agrega a la causa a fojas 33, resolviéndose la presentación a fojas 37 con fecha 17 de agosto de 2015. **7)** A fojas 28 la apoderada del Sernac

f. minuto 10:00 / 18



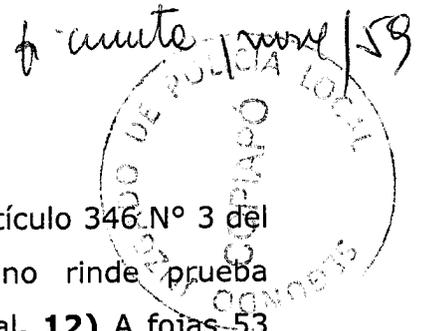
solicita nuevo día y hora para la audiencia, petición que se acoge mediante resolución dictada a fojas 39. **8)** A fojas 40 y 41 copias de las notificaciones por carta certificada despachadas a las denunciantes dando cuenta de la nueva fecha fijada para la audiencia. **9)** A fojas 42 atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado personalmente de las acciones y sus proveídos al representante legal de la denunciada. **10)** A fojas 48 el abogado **CLAUDIO GONZALEZ SALGADO**, efectúa una presentación, en lo principal asume el patrocinio y poder en la causa y asimismo confiere poder a la habilitada de derecho **SUSAN GISELLE LACHITT FRITIS**, ambos con domicilio en calle Rancagua N° 494 Depto. 1010, Copiapó, por el otrosi acompaña escritura pública de mandato judicial en que consta su personería para actuar por la denunciada, agregándose ésta a fojas 43 y siguiente. **11)** A fojas 51 se lleva a efecto la audiencia decreta con la asistencia del denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado por su abogada y apoderada **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, en rebeldía de la denunciante **GISELLE STEPHANIE SANTANDER ROJAS** y de la denunciada **RENDIC HERMANOS LIMITADA**, representada por su apoderada **SUSAN GISELLE LACHITT FRITIS**. La apoderada de la denunciante SERNAC ratifica la denuncia de fojas 10 y pide se dé lugar a ella con costas. No se emite pronunciamiento respecto de la denunciante **GISELLE SANTANDER ROJAS** desde el momento que no concurrió a la audiencia pese estar válidamente citada. La apoderada de la denunciada presenta minuta escrita de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia, agregándose a los autos de fojas 49 en adelante. En lo principal solicita el rechazo de la acción señalando que desconoce los hechos planteados, que no existe infracción a la ley ya que no basta cualquier hecho dañoso producido al cliente para que se configure una infracción sino además es necesario que el cliente actúe con negligencia tal como lo indica el artículo 23 de la ley supuestamente conculcada. Que es necesario que los denunciantes señalen en su denuncia de que manera su representada fue negligente, limitándose solo a señalar que la afectada habría sido requerida por guardias de seguridad quienes la habría acusado de sustraer un trozo de carne para luego percatarse que no era efectivo, no expresando en que consistía la negligencia imputado a su representada. Por el otrosi de la minuta contesta la demanda indemnizatoria, lo que no se considerará desde el momento que ésta se tuvo por no presentada mediante resolución dictada a foja 26. No se produce conciliación, recibándose la causa a prueba, fijándose el punto sustancial, pertinente y controvertido. La parte denunciante ratifica los documentos agregados de fojas 1 a 9 teniéndolos el tribunal por acompañados y ratificados con citación a excepción de aquel agregado a fojas 4 consistente en respuesta enviada por la Gerencia del Servicio al Cliente el

que se tiene por acompañado bajo el apercibimiento del artículo 346.º 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada no rinde prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **12)** A fojas 53 se certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa; **13)** A fojas 54 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la denuncia infraccional interpuesta por el Sr. **DIRECTOR REGIONAL DEL SERNAC** (s) don **HORTS KALLENS BEALS** a fojas 10 y en la cual se hizo parte por lo principal de fojas 19 doña **GISELLE STEPHANIE SANTANDER ROJAS** atribuye a la empresa **RENDIC HERMANOS S.A.** (SUPERMERCADOS UNIMARC) con domicilio en calle Chacabuco N° 231 de esta comuna, haber incurrido en infracción a la ley 19.496, en especial a los artículos 3 letra d); 15 y 23, disposiciones legales que establecen el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección a la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; a que los sistemas de seguridad y vigilancia que mantengan los establecimientos comerciales respeten la dignidad y los derechos de las personas sancionando al proveedor cuando actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la cantidad, calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida de un bien o servicio.

SEGUNDO: Argumentaron los denunciantes que la denunciada **RENDIC HERMANOS S.A.** habría incurrido en infracción a cada una de las disposiciones legales citadas, ya que al concurrir doña **GISELLE STEPHANIE SANTANDER ROJAS** el 4 de Julio de 2014 a las 09:30 horas aproximadamente al establecimiento de la denunciada con el objeto de realizar compras y una vez que pasó por la caja y pagó los productos adquiridos fue interceptada por dos guardias de seguridad quienes a viva voz, en presencia de funcionarios del establecimiento y publico concurrente le imputaron un hecho delictivo - haber sustraído un trozo de carne -, forzándola a abrir un bolso que portaba, constatando que no era efectiva la comisión del delito imputado. Que después de unos minutos y tras su insistencia los involucrados le pidieron disculpas por lo acontecido. Que luego la afectada pidió hablar con el jefe de los guardias de seguridad el que se negó a atenderla; que una vez que salió del establecimiento concurrió a la Segunda Comisaría de Carabineros realizando la denuncia ante la oficina OS 10 de la institución siendo atendida por el Suboficial Mayor de dicho Departamento don Karim Nara Grandon,



b. resente / 60
COPIADO
COMANDO EN JEFE
POLICIA LOCAL

quien luego de escuchar su relato la acompañó personalmente hasta el supermercado; que una vez en el establecimiento solicitó a uno de los guardias involucrados en el hecho le exhibiera la credencial obligatoria otorgada por Carabineros de Chile para poder ejercer como guardia de seguridad la cual dicho personero no la portaba, negándose a hacerlo, tratando al funcionario policial en forma descortés e indecorosa. Que el Sr. Suboficial fue atendido por el jefe de seguridad del recinto quien anteriormente a ella le había negado entrevistarla, ofreciéndole ahora disculpas por lo ocurrido y comprometiéndose a tomar medidas en contra de los involucrados.

TERCERO: Que, al contestar la denunciada mediante minuta escrita que se agrega a la causa de fojas 49 en adelante, señala desconocer los hechos planteados por la denunciante, por lo que corresponde a éstos acreditar su ocurrencia. Posteriormente y además de controvertirlos, señala el apoderado de la denunciada que los hechos narrados no configuran infracción a ninguna de las disposiciones de la ley 19.496, ya que no basta cualquier hecho dañoso producido al cliente para que se vulnere la ley, sino además es necesario que el proveedor actúe con negligencia tal como lo dispone el artículo 23 del cuerpo legal citado. Que la denunciante en la narración de los hechos no señala de que manera la denunciada fue negligente, limitándose solo a indicar que habría sido requerida por guardias de seguridad de su representada quienes la habrían acusado de la sustracción de un trozo de carne, percatándose luego que tal apreciación era errónea, sin expresar sin embargo en que consistiría la supuesta negligencia de su representado. Agrega más adelante que no existe prueba alguna en la causa de haberse configurado la infracción a que se refiere el artículo 15 de la ley 19.496.

CUARTO: Que, para acreditar sus dichos el denunciante Sernac presentó los documentos que se agregaron de fojas 1 a fojas 9. **a)** El primero agregado a fojas 1 consiste en reclamo N° 7677667 ingresado al Sernac con fecha 7 de julio de 2014, señalando en dicho documento que luego de efectuar y pagar por los productos adquiridos, al tratar de salir de la caja su paso fue obstruido por dos guardias de seguridad quienes a gritos y con garabatos le imputaron la comisión de un ilícito, específicamente el hurto de un producto, siendo revisada en presencia de todo el público impidiéndole la salida del supermercado mientras ellos revisaron sus pertenencias a cabalidad sin encontrar el supuesto producto sustraído, reiterándole a gritos que entregara lo robado, acción que ella nunca cometió; que mientras realizaban esta acción uno de los guardias fue advertido del error en la persona del cliente, accediendo recién entonces a que ella se retirara del establecimiento, cosa que

f-resueto pino/61
ESTADO DE
COPIA
Año 2014

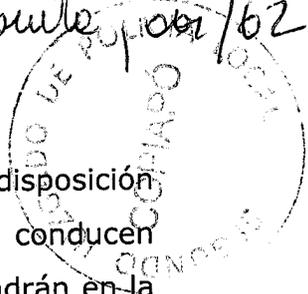
hizo pero previamente efectuó un reclamo formal por los actos de violencia y discriminación de que fue objeto por parte de los guardias de seguridad; **b)** A fojas 2 se agrega fotocopia de boleta de ventas y servicios emitida por la denunciada con fecha 4 de julio de 2014 a la 09:32 horas; **c)** A fojas 3 constancia consignada por la denunciante en el folio 220542 del libro de reclamos de la empresa denunciada con fecha 4 de julio de 2014, misma fecha de los hechos descritos en la denuncia, en ella la actora señala la mala gestión de seguridad, ya que sin pruebas la acusaron de robo, acercándose a ella dos guardias, intimidándola, registrando su bolso en la caja delante de todo el público haciéndole pasar vergüenza de todo lo cual nadie se hizo responsable, manifestando su asombro de que un supermercado no tenga un jefe de seguridad, documento que no fue objetado por la denunciada en la etapa procesal respectiva, siendo por ende un documento indubitado al igual que los restantes; **d)** A fojas 4 respuesta remitida por la denunciada al Sernac señalándose haber realizado los procedimientos para este tipo de casos, mencionando que en ningún caso se vulneraron los derechos del cliente, razón por la cual la empresa rechaza las aseveraciones de la denunciante; y, **e)** Resolución Exenta N° 587 que establece el orden de subrogancia de las Direcciones Regionales del Sernac.

QUINTO: Que, la denunciada no acompañó prueba documental ni rindió prueba testimonial.

SEXTO: Que, necesario resulta determinar si con su accionar- cuestión que no ha logrado ser desvirtuada- la empresa a través de sus guardias de seguridad respetaron la dignidad de la consumidora y asimismo si actuaron dentro del ámbito de sus facultades al revisar las pertenencias de ésta, o si por el contrario al imputarle la comisión de un hecho delictivo a viva voz frente al público concurrente al local la vejaron y menoscabaron.

SEPTIMO: Que, apreciando el tribunal los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 ha llegado a la convicción que se configuró una clara infracción a la norma contemplada en el artículo 15 de la ley 19.496, al no respetar la dignidad y derechos de la consumidora, al exponerla públicamente al vejamen de imputarle frente al público la comisión del delito de sustracción de especies, exigiéndole abrir un bolso que ésta portaba para ser revisado públicamente, todo sin causa justificada, pues como lo indica el inciso 2° de dicha disposición, "En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán

f. resuelto 1001/02



bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes," apreciaciones todas que conducen indefectiblemente a acoger la querrela en los términos que se expondrán en la conclusión.

OCTAVO: Que, en nada obsta a lo anterior, esto es, considerar que se contravino el artículo 15 de la ley 19.496 el hecho que la denunciante haya accedido a la revisión de sus pertenencias, desde el momento que no lo hizo voluntariamente sino presionada por las circunstancias que le correspondió enfrentar.

II.- EN CUANDO A LA DEMANDA CIVIL

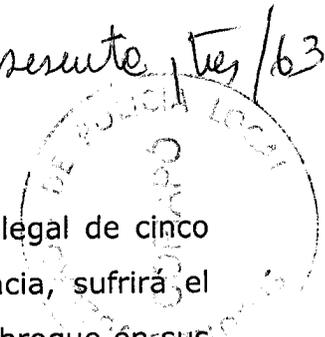
NOVENO: Que, habiéndose tenido como no presentada por resolución dictada a fojas 26 la demanda civil indemnizatoria presentada por la afectada **GISELLE STEPHANIE SANTANDER ROJAS** por el primer otrosi del libelo de fojas 19 este Tribunal no se pronunciará sobre ella.

Por estas consideraciones, y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo a las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 15, 23, 24 inciso primero y final, 50 A, 50B, 50C, de la ley 19.496,

SE RESUELVE:

1º Que, se **ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y por doña **GISELLE STEPHANIE SANTANDER ROJAS** en lo principal de las presentaciones de fojas 10 y 19. En consecuencia se **CONDENA** a la denunciada **RENDIC HERMANOS S.A.** persona jurídica de su giro, Rol Único Tributario N° 81.537.600-5, representada para estos efectos por don **ROOSVELT ARAYA ARAYA**, ambos con domicilio en esta ciudad calle Chacabuco N° 231 al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago, por haber infringido el artículo 15 de la ley 19.496, esto es, por haber vejado la dignidad personal de la denunciante **GISELLE STEPHANIE SANTANDER ROJAS** al haberle imputado públicamente los guardias de seguridad de la condenada, la comisión del delito de robo, instándola frente al público que se encontraba en el establecimiento a abrir un bolso y exhibir sus pertenencias, ocasionándole de esta manera un

f - resuelto, Tues / 63



menoscabo. 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 subrogue en sus funciones, por vía de sustitución o apremio, **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE

Rol N°6160/2014

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