

REGISTRO DE SENTENCIAS

31 MAR. 2016

REGIOn DE ANTOFAGASTA

Calama once de mayo de dos mil quince.

Vistos:

Que, a fojas 7, rola querrela y demanda de indemnización de perjuicios por Infracción a la Ley 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por el abogado Héctor Pinto Ramos en representación de don CARLOS ANTONIO SANCHEZ BRICEÑO, en contra de HIPERMERCADO CALAMA LTDA, representada por don Claudio Montes Tobar, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3.242, comuna de Calama, en atención a los siguientes fundamentos de hecho y derecho: Con fecha 28 de noviembre de 2014, el actor concurre a las dependencias de la querellada con el objeto de obtener un presupuesto de batería eléctrica para su vehículo, señala que al momento de ingresar le solicitó al guardia de seguridad la instalación del sello de ingreso en la mochila que llevaba consigo, colocando así una cinta de cierre que daba cuenta de su control e ingreso al local; posteriormente como el supermercado se encontraba con gran aglomeración debido a las fiestas de fin de año, el actor decide retirarse por la misma entrada en que había hecho ingreso, instante en que es detenido por dos guardias de seguridad, quienes de manera forzada y sin explicación alguna lo trasladan a un cuarto del recinto comercial exigiéndole la entrega de todo lo que tenía al interior de su chaqueta y mochila, negándose el actor en un momento pero al aumentar el grado de agresividad y amenazas, es que el querellante procede a sacarse su chaqueta y abrir su mochila, demostrando que no había sustraído nada del interior, aun así los guardias insistían en que había sustraído un enjuague bucal, imputación que llevaría al actor a solicitar la presencia de Carabineros y la exhibición de las cámaras de seguridad, momento en el cual lo dejan salir del cuarto donde estaba retenido. A continuación señala que al momento de salir del local comercial y sin explicación de lo sucedido por parte de supermercado Líder, el actor se dirige ante el OS-IO de Carabineros, contactándose con un suboficial de apellido Saavedra quien en virtud de lo sucedido, ordena su traslado junto a personal de Carabineros ante las instalaciones de la querellada, con el objeto de solicitar los nombres de los involucrados, percibir las cámaras de seguridad y constatar lesiones en el Hospital Carlos Cisternas de Calama, así una vez en el recinto comercial, carabineros solicita a los guardias la exhibición de las cámaras de seguridad, verificando que el querellante no había sustraído nada desde su interior, al exigir explicación, el personal de seguridad señalan que la responsabilidad era de la empresa externa de nombre Seguritas, quienes habrían informado de manera errónea lo sucedido, pero se destaca que el personal que detuvo al querellante y otorgó el trato

Seci:ana



ES COPIA n L A SU ORIGINAL

inadecuado, fue personal de seguridad de la propia querellada, hecho que quedo plasmando en el reclamo presentado por el actor al momento de concurrir con personal de Carabineros al local comercial. Por ultimo señala que fue trasladado por personal de Carabineros al Hospital Carlos Cisternas de Calama, donde se le diagnostico lesiones de carácter leve, plasmadas en folio de atención medica N° 693301. Señala que la situación descrita vulnera el artículo 15 de la Ley 19.946, por tanto solicita que se condene a la querellada al pago de la multa de 50 unidades tributarias mensuales o bien la suma que este tribunal en derecho determine. En un otrosí el abogado Héctor Pinto Ramos, actuando en representación de don Carlos Antonio Sánchez Briceño viene en interponer demanda civil en contra de Hipermercado Calama Ltda, representada por don Claudio Montes Tobar, en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho expuestas en lo principal, asimismo viene en agregar que por concepto de daño material, el cual comprendería el daño emergente y el lucro cesante, conceptos que según lo expuesto no viene en demandar, ahora con respecto al daño moral viene en solicitar la suma de \$5.000.000, suma que se justificaría, toda vez que el demandante fue injustamente detenido por personal de seguridad de la demandada, fue tratado como "ladrón" frente a todas las personas que se encontraban en el supermercado, sum'ado que sin motivo o prueba de los hechos imputados, fue golpeado injustamente por el mismo personal, quien además lo insultaba y amenazaba, por ultimo destaca el hecho de que el demandante es cliente frecuente de la querellada, por cuanto cuenta con tarjeta PRESTO LIDER, la misma que utiliza en las diversas compras que realiza, de modo que concurría de forma habitual a dicho local. Acompaña los siguientes documentos: antecedentes de denuncia realizada por el demandante en parte N°12513.

Que, a fojas 16 se fija audiencia de contestación, avenimiento y prueba para el día 11 de Marzo de 2015 a las 9:30 horas.

Que, a fojas 26, con fecha 11 de marzo de 2015, se lleva a efecto la audiencia de autos con la asistencia del abogado de la parte querellante y demandante civil don HECTOR PINTO RAMOS, quien acompaña lista de testigos que depondrá en la presente audiencia y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil HIPERMERCADO CALAMA LTDA. La querellante y demandante civil ratifica querrela y demanda civil en todas sus partes. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, por la inasistencia de la parte querellada y demandada civil, recibiendo la causa a prueba. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 1 a 4 inclusive; y viene en acompañar los siguientes

~Llr:  
r~  
t, U'''  
Secretaría  
t, U'''  
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

documentos; informe psicológico otorgado por la psicóloga doña Yesenia Pozo Ortiz a nombre de don Carlos Sánchez Briceño; impresión de página web de servicio nacional del consumidor respecto a condena a supermercado por acusar injustamente de robo a consumidora; impresión de página web de Servicio nacional del consumidor respecto a declaración de director de SERNAC de la cuarta región en relación a que los guardias de seguridad deben respetar la dignidad de los consumidores; estado de cuenta de tarjeta de crédito presto líder a nombre de Carlos Sánchez Briceño. A continuación la parte querellante y demandante rinde prueba testimonial.

Que, a fojas 35, se anula de oficio, todo lo obrado en autos desde fojas 16 en adelante, en atención que no se ha acreditado que la notificación de la resolución de fojas 16 se haya practicado a la persona del representante legal o jefe de local de al denunciada, debiendo practicarse la notificación nuevamente y citando a las partes a una nueva audiencia de contestación, avenimiento y prueba para el día 05 de Mayo de 2015, a las 9:30 horas.

Que, a fojas 36 vuelta consta notificación personal realizada al representante de Hipermercado Calama, don Claudio Montes Tobar, de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 7 y siguientes.

~A, fojas 44 rola contestación de querrela infraccional, por el abogado Mario Orellima Mery, en representación de Administradora de Supermercados Híper Ltda, en razón de los siguientes argumentos; Como primera alegación interpone excepción de incompetencia del tribunal, basado en los siguientes argumentos, señala que el querellante al momento de sufrir el incidente en dependencias de su representada Administradora de supermercados Híper Limitada, él se disponía a realizar compras en el mismo, pero que no realizó ninguna, ya que había mucha aglomeración de gente, por lo que procedió a retirarse, por tanto al interponer la querrela don Carlos Sánchez no acreditó la calidad de consumidor, como lo dispone el artículo 1 N°1 de la Ley 19.496, que en efecto el querellante no celebró ni realizó acto jurídico oneroso alguno con la querrelada, puesto que según sus propios dichos se retiró del local sin realizar compra alguna, no adquirió ningún producto que pudiera colocarlo en la posición de consumidor, por tanto no sería posible aplicar un estatuto especial establecido en la Ley que protege los derechos de los consumidores en atención a que el querellante no reviste el carácter de tal, siendo la vía civil la aplicable, debiendo por tanto declararse US; incompetente en el conocimiento de la misma. Como segunda alegación viene en interponer excepción de Ineptitud del libelo por razón de falta de algún requisito legal en el modo de proponer la

*Setenta*

demanda, esto de acuerdo a que se lee en el libelo, el querellante demandante interpone su acción en contra de Hipermercado Calama Limitada, a través del administrador de local Claudio Montes Tobar, que sin embargo en la presentación de la querrela y demanda civil no se da cumplimiento a lo que prescribe el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, en el modo correcto de proponer la demanda, pues no contiene el nombre correcto del demandado, ni su RUT, sino que se refiere a otra persona jurídica diferente y a quien se le individualiza como representante, sería el administrador de Administradora de supermercado Híper Limitada y no de Hipermercado Calama Limitada, ya que el representante individualizado representa a una empresa diversa de la demandada; ya que la empresa que desarrolla sus actividades en la ciudad de Calama, en el local de mall plaza Calama, no es la que indica en el libelo. Como tercera alegación interpone como excepción; en general las que se refieran a la corrección del procedimiento sin afectar el fondo de la acción deducida, prevista en el artículo 303 N°6 del Código de Procedimiento Civil. Como cuarta alegación y en subsidio viene en contestar la querrela interpuesta señalando que el día 28 de noviembre de 2014, el señor Carlos Sánchez concurrió a las dependencias de supermercado Líder y en momentos en que los guardias se encontraban haciendo sus rondas por el recinto, las cámaras de seguridad observaron a una persona tomando un producto de aseo y guardándola dentro de sus vestimentas, lo que no es usual, así los guardias continuaron observándolo a raíz de su actitud y posteriormente al percatarse esta persona que estaba siendo observado, dejó las cosas en un pasillo diferente del cual las había tomado, para salir del local sin producto alguno, por tanto los guardias le consultaron si voluntariamente accedía a una revisión de sus pertenencias, en un lugar privado y cerrado al público, ante lo cual el cliente aceptó, aun cuando podía haberse negado a ello y haber exigido la presencia de Carabineros y procedió a mostrar que no llevaba nada en sus pertenencias, a continuación señala que este tipo de procedimientos se aplica por regla general cuando existe antecedentes objetivos y sospecha fundada de la comisión de algún ilícito dentro de este tipo de recintos, ahora si el cliente no acepta se puede solicitar la presencia de Carabineros para realizar dicho procedimiento, que el procedimiento aplicado al querellante se cumplió con las normas establecidas para estos casos además que el mismo querellante accedió a realizar dicho procedimiento, por lo que se le solicitó ingresar a una sala habilitada para tales efectos, lo que en ningún caso implicó detención, porque de haberse negado se llama a Carabineros para que en su presencia se lleve a efecto dicho procedimiento, destaca que en este caso en particular el cliente accedió a mostrar sus pertenencias, lo que de acuerdo a los antecedentes aportados no afectó la honra o integridad de la persona, ni mucho



*Montes y Castro*

menos fue agredido verbal ni físicamente como lo habría señalado el querellante. Por ultimo hace una relación al derecho señalando lo prescrito en el artículo 15 de la Ley 19.496, acotando que la obligación de cumplir de forma correcta el procedimiento de seguridad está destinado directamente a la empresa que lo ejerce, es decir ellos tienen la obligación de cumplir con el procedimiento que la ley establece, que en este caso la empresa de seguridad que presta servicio en el local denunciado cumplió dicho procedimiento conforme lo antes expresado, resguardando al máximo la dignidad y los derechos del cliente, con el consentimiento del mismo, también señala que para que nazca la obligación del proveedor del servicio entre otras, consistente en reparar daños sufridos producto de un accidente, menoscabo o perjuicio de un cliente, es necesario que el mismo se haya producido a raíz de la relación de un acto de consumo y que en la prestación del mismo se haya vulnerado algún derecho al cliente, lo que en este caso no ha sucedido, siendo un presupuesto indispensable para dar nacimiento a una infracción a la ley del consumidor; por tanto viene en solicitar el rechazo de la querrela interpuesta por el actor, por no haber infringido la querrelada ninguna norma y por lo tanto no existir ninguna infracción que sancionar. En un otrosí viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando desde ya el rechazo de la demanda en mérito de lo siguiente; primero en virtud del principio de economía procesal da por reproducidos los hechos expuestos en lo principal; a continuación viene en interponer excepción de Ineptitud del libelo por razón de falta de algún requisito legal en el modo de proponer la demanda, esto de acuerdo a que se lee en el libelo, el querellante demandante interpone su acción en contra de Hipermercado Calama Limitada, a través del administrador de local Claudio Montes T-bar, que sin embargo en la presentación de la querrela y demanda civil no se da cumplimiento a lo que prescribe el artículo 254 del Código de procedimiento Civil, en el modo correcto de proponer la demanda, pues no contiene el nombre correcto del demandado, ni su RUT, sino que se refiere a otra persona jurídica diferente y a quien se le individualiza como representante, sería el administrador de Administradora de Supermercado Híper Limitada y no de Hipermercado Calama Limitada, en efecto el demandante interpone su acción en contra de Hipermercado Calama limitada siendo en lo correcto el nombre del demandado Administradora de Supermercados Híper Limitada; a continuación viene en contestar demanda señalando que al no existir infracción contravencional, no existiría fundamento de ilicitud, primer presupuesto de la responsabilidad civil extracontractual, por lo que no podría prosperar esta acción indemnizatoria, también señala que respecto al daño que dice haber sufrido el actor y que se habría ocasionado producto del incidente, se limita a un daño psicológico, el cual no



15 00

LA SU ORIGINAL

*Secretaría y Cero*

ha sido debidamente probado ni acreditado, es mas no se habría ocasionado daño moral alguno en la persona del demandante, puesto que este alega como fundamento del mismo la angustia que ha sufrido a raíz del incidente y que no ha sido debidamente fundado, por tanto viene en solicitar el rechazo de la demanda deducida , por no ser efectivos los hechos señalados en la demanda en los términos que en ellos se formula. Acompaña documento consistente en contrato de prestación de servicios de seguridad, celebrado entre Seguritas S.A y Wal-Mart Chile litnitada.

Que, a fojas 61, con fecha 05 de Mayo de 2015, se lleva a efecto la audiencia de autos con la asistencia del abogado de la parte querellante y demandante civil don HECTOR PINTO ~RAMOS, y por la parte querellada y demandada civil de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA, el abogado MARIO ORELLANA MERY. La querellante y demandante civil ratifica querella y demanda civil en todas sus partes, con costas; ~ la parte querellada y demanda civil viene en acompañar minuta escrita la cual solicita sea integrante de la presente audiencia; el tribunal provee traslado y por contestada denuncia infraccional; al primer otrosí; traslado y por contestada demanda civil; La parte querellante y demandante civil evacuando traslado conferido solicita el rechazo de las excepciones deducidas por la querellada y demandada civil por cuanto la jurisprudencia y dictámenes emanados por el SERNAC señalan en forma clara que el tribunal competente para conocer de esta acción de autos es el Juzgado de policía Local para ello basándose en el artículo 15 de la Ley 19.496, precepto legal que fue infringido en estos autos y que hace competente para el conocimiento y fallo de la presente causa a vuestro tribunal; en cuanto a la excepción de ineptitud del libelo, la parte querellante y demandante civil viene en allanarse a esta excepción deducida, corrigiendo ~ el libelo en el sentido de interponer querella infraccional y demanda civil en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LTDA, representada por don Rodrigo Cruz Matta y don Luis España Gómez; en cuanto a la excepción de corrección del 'procedimiento solicita su rechazo toda vez que la acción que motiva la demanda se debió a una detención indebida por parte del personal de seguridad de la misma querellada quienes luego de la presencia de Carabineros señalaron que la responsabilidad por los hechos sucedidos eran de una empresa externa de nombre Security, no obstante ello se debe señalar que no existe una excepción de responsabilidad por parte de la querellada, pues es a ella a quien le corresponde responder por los daños y perjuicios que se demande en la presente causa; en cuanto a la contestación de la demanda civil, la parte querellante y demandante civil se allana a la excepción deducida a la letra a) en virtud de los mismos fundamentos ya señalados al allanarse



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

*Atentamente*

a la excepción de ineptitud del libelo interpuesta en la contestación de la querrela; El tribunal resuelve, no ha lugar a la excepción de incompetencia del tribunal, téngase por allanado a la excepción de ineptitud del libelo interpuesta tanto al contestar la querrela como al contestar la demanda civil. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, recibíendose la causa a prueba. Prueba documental; La parte querellante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 18 a 24 inclusive; y viene en acompañar los siguientes documentos; Datos de atención de urgencia a nombre de Carlos Sánchez Briceño, otorgada por el hospital Carlos Cisternas de Calama; impresión de sentencia dictada en contra de Supermercado Líder de fecha 14 de octubre de 2013; impresión de sentencia de fecha 22 de agosto de 2012; la parte querrelada y demandada civil no rinde prueba documental. Prueba Testimonial; la parte querellante y demandante rinde testimonial compareciendo don RIGOBERTO GERMAN TAPIA JIMENEZ, chileno, 63 años, cedula de identidad N°7.028.483-9, casado, garzón, domiciliado en calle Loa N°2.763, Calama, quien juramentado en forma legal expone que esto ocurrió en noviembre del año pasado, como el día 28 o 29 de noviembre, en la tarde pasada las cinco y media, señala que en ese momento se encontraba en la fila cancelando en la caja del supermercado líder, en las cajas del medio, vio que venía saliendo don Carlos Sánchez, a la salida de farmacia Cruz Verde que está en el líder, estaba con un Carabinero, le pregunto qué pasaba y le señalo que lo estaban acusando de algo que él no había cometido, como lo conozco, meto las manos al fuego por él, porque es una persona honesta, que trabaja, tranquilo y que no se mete en problemas. A continuación el abogado de la parte querellante y demandante formula las siguientes preguntas; Para que diga el testigo a que se refiere a que don Carlos Sánchez lo estaban culpando de algunas cosas; el testigo responde que le dijo que lo estaban culpando de algunas cosas; para que diga el testigo si recuerda cómo se encontraba vestido don Carlos Sánchez, al momento de su detención; el testigo responde; andaba con una mochila en la espalda, con ropa de trabajo. Para que diga el testigo en qué condiciones se encontraba el supermercado líder en relación a su capacidad; el testigo responde; lleno había harta gente, me imagino porque era fin de mes fecha de pago. Para que diga el testigo en qué sentido se vio afectado don Carlos Sánchez en virtud de lo sucedido; el testigo responde; estaba nervioso, tiritaba por completo, él estaba mal. A continuación se procede con la contrainterrogación de la parte querrelada y demandada quien pregunta; para que diga el testigo y aclare su respuesta en el sentido de que tomo conocimiento de los hechos cuando vio al señor Sánchez con un Carabinero, para que precise si se encontraba en el lugar de caja o en otro lugar; el testigo responde afuera del líder en otro lugar, estaba fuera con



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Carabineros, fuera del local saliendo por la farmacia cruz verde. Comparece doña OLIVIA MARIA VALDES ZAPATA, chilena, 78 años, casada, labores de casa, cedula de identidad 3.140.462-2, domiciliado en calle peñailiri N°2.092, Villa Caspana de Calama, quien juramentada en forma legal expone: Fue a flnes de noviembre del año pasado, yo andaba en el líder ese día, entre las cinco o siete de la tarde, cuando vio a Carlitos fuera del supermercado conversando con Carabineros y se acerca a preguntar qué había pasado, entonces le cuenta que 10 estaban acusando de había hecho un robo en el supermercado, que se había robado unos perfumes o cremas, que los guardias del líder se lo habían llevado a revisarlo y no le encontraron nada, estaba muy nervioso y que tenía que ir a la comisaria, luego llamo a su esposa Ximena. A continuación el abogado de la parte querellante y demandante formula las siguientes preguntas; para que diga el testigo cuales fueron los guardias que detuvieron a don Carlos Sánchez; la testigo responde que fueron los guardias del Líder; para que diga el testigo en qué condiciones se encontraba el supermercado Líder en relación a su capacidad; la testigo responde, que estaba lleno de gente, esto debido a que fue durante fln de mes y estaba la teletón ; para que diga el testigo si sabe si don Carlos Sánchez es cliente habitual de supermercado Líder; la testigo responde que sí, ellos compraban ahí no más, para que diga el testigo en qué sentido se vio afectado don Carlos Sánchez en virtud de lo sucedido, la testigo responde que estaba muy afectado, estaba muy nervioso con pena e inclusive sigue con pena y preocupado por algo que no hizo. Contrainterrogaciones; para que diga la te,stigo si conoce al señor Carlos Sánchez, la testigo responde que sí, lo conoce hace muchos años; para que diga la testigo si el día de los hechos usted se encontraba comprando o no en el hipermercado líder; la testigo responde que no, porque venía llegando y lo encontré fuera de caja conversando con un Carabinero; para que diga la testigo si todos los hechos que relata en su declaración son obtenidos mediante la declaración de don Carlos Sánchez o los presencio; la testigo responde lo que me conto Carlos Sánchez. Comparece doña XIMENA PATRICIA JOPIA VELASQUEZ, chilena, 50 años, soltera, cedula de identidad 10.039.875-3, quien juramentada en forma legal expone: Pregunta de tacha; para que diga la testigo qué relación tiene con don Carlos Sánchez, la testigo responde que es su pareja; para que diga la testigo si vive con don Carlos Sánchez, si viven en el mismo domicilio y desde cuándo; la testigo responde en el mismo domicilio si, desde el año 2003, la parte querellada y demandada viene en formular la tacha que dicta el articulo 358 número 6 del Código de Procedimiento Civil, esto es por la falta de imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito un interés directo o indirecto; traslado, la parte querellante y demandante solicita el rechazo de la tacha toda vez que si la



ES COPIA FIEL. A SU ORIGINAL ~

testigo es pareja del actor, ella es testigo presencial de los hechos; el tribunal queda en resolver para la definitiva y ordena que se le tome declaración a la testigo: la testigo señala que se encontraba en su domicilio, que Carlos Sánchez fue a buscar su sueldo y pasaban las horas y no llegaba, por lo que se preocupó y lo comenzó a llamar insistentemente a su celular porque no respondía a mis llamadas, cuando le responde le cuenta lo que le paso, que estaba en el supermercado acompañado de unos Carabineros porque había sido acusado de robo, luego con su yerno partieron al supermercado a ver en qué situación estaba, al llegar observa que don Carlos no estaba en muy buenas condiciones, estaba nervioso y le comento que lo habían trasladado los guardias hacia el interior de unas bodegas acusándolo que se había robado unas especies del supermercado, a continuación pidió hablar con el encargado de los guardias que eran de seguridad del Líder, y este 'señor no quiso dirigirse a mí , ni darme información de lo sucedido, lo único que dijo fue que eso lo había solucionado con Carlos y Carabineros que estaban en el lugar, porque pedía ver las cámaras de seguridad, hace presente que desde ocurrido el incidente Carlos Sánchez no ingresa al supermercado, aún está mal, es decir psicológicamente está mal, incluso ahora tenemos que pagar un psicólogo para ver todo este asunto. A continuación el abogado de la parte querellante y demandante formula las siguientes preguntas; Para que diga la testigo si don Carlos Sánchez sufrió algún tipo de lesión en virtud de lo sucedido, la testigo responde que sí, fue a constatar lesiones en su brazo izquierdo, porque lo tironearon; para que diga la testigo que guardias fueron los que detuvieron a don Carlos Sánchez; la testigo responde los guardias del líder; para que diga el testigo si sabe en qué capacidad se encontraba supermercado el día de ocurrido los hechos, la testigo responde que estaba lleno porque fue en vísperas de la teletón; para que diga la testigo si don Carlos Sánchez le comento si alguien lo había visto al interior del supermercado al momento de la detención; la testigo responde que sí , lo vieron varias personas conocidas, en este caso la señora Lidia, Roberto la secretaria del doctor de mi hijo etc.; para que diga el testigo si las personas que vieron a don Carlos al momento de su detención declararon en este juicio; la testigo responde que sí, dos de ellos; para que precise la testigo en qué sentido se vio afectado don Carlos Sánchez en virtud de lo sucedido al interior del supermercado, la testigo responde que psicológicamente él está mal, todavía y en este caso como familia nos afectó mucho y él no quiere ingresar al supermercado Líder a realizar las compras que habitualmente hacíamos. La parte querellada y demandada no rinde prueba testimonial. Peticiones; la parte querellada y demandada viene en solicitar se oficie a la fiscalía local de Calama para que informe respecto al



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

parte denuncia N°12513, el estado actual de la investigación, el tribunal no da lugar a lo solicitado.

**Considerando:**

**PRIMERO:** Que, se ha presentado denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, que protege los derechos de los consumidores, en contra de Administradora de Supermercados Híper Ltda, representada por don Rodrigo Cruz Matta y don Luis España Gómez, en razón de los siguientes antecedentes; Con fecha 28 de noviembre de 2014, el actor concurre a las dependencias de la querellada con el objeto de obtener un presupuesto de batería eléctrica para su vehículo; posteriormente como el supermercado se encontraba con gran aglomeración debido a las fiestas de fin de año, el actor decide retirarse por la misma entrada en que había hecho ingreso, instante en que es detenido por dos guardias de seguridad de la querellada, quienes de manera forzada y sin explicación alguna lo trasladan a un cuarto del recinto comercial exigiéndole la entrega de todo lo que tenía al interior de su chaqueta y mochila, negándose el actor en un momento pero al aumentar el grado de agresividad y amenazas, es

- que el querellante procede a sacarse su chaqueta y abrir su mochila, demostrando que no había sustraído nada del interior, aun así los guardias insistían en que había sustraído un enjuague bucal, imputación que llevaría al actor a solicitar la presencia de Carabineros y la exhibición de las cámaras de seguridad. A continuación señala que al momento de salir del local comercial se dirige ante el OS-IO de Carabineros, contactándose con un suboficial de apellido Saavedra quien en virtud de lo sucedido, ordena su traslado junto a personal de Carabineros ante las instalaciones de la querellada, con el objeto de solicitar los nombres de los involucrados, percibir las cámaras de seguridad y constatar lesiones en el Hospital Carlos Cisternas de Calama, así una vez en el recinto comercial, carabineros solicita a los guardias la exhibición de las cámaras de seguridad, verificando que el querellante no había sustraído nada desde su interior, al exigir explicación, el personal de seguridad señalan que la responsabilidad era de la empresa externa de nombre Seguritas, quienes habrían informado de manera errónea lo sucedido, pero se destaca que el personal que detuvo al querellante y otorgo el trato inadecuado, fue personal de seguridad de la propia querellada, hecho que quedo plasmando en el reclamo presentado por el actor al momento de concurrir con personal de Carabineros al local comercial. Por ultimo señala que fue trasladado por personal de Carabineros al Hospital Carlos Cisternas de Calama, donde se le diagnostico lesiones de carácter leve, plasmadas en folio de atención medica N° 693301. Señala que la situación descrita vulnero el artículo 15 de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

la Ley 19.946, por tanto solicita que se condene a la querellada al pago de la multa de 50 unidades tributarias mensuales o bien la suma que este tribunal en derecho determine.

**SEGUNDO:** Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 a 4 inclusive, en la cual consta la denuncia presentada ante Carabineros de Chile, donde se da cuenta de los hechos y de haber sufrido el actor lesiones de carácter leve, asimismo en fojas 18 a 24 consta informe psicológico del actor donde se diagnostica que sufre un trastorno depresivo ansioso que tiene como causa lo ocurrido en las dependencias de supermercado ~ Líder; también se acompaña copia de reporte efectuado por el SERNAC donde se da cuenta sobre condena a supermercado por acusar injustamente de robo a consumidor; copia de reporte de SERNAC, IV región donde se manifiesta que los guardias de seguridad deben • respetar la dignidad de los consumidores; estado de cuenta de tarjeta de crédito PRESTO a nombre del actor, también a fojas 31 a 34 se acompañan extracto de filiación y antecedentes del actor, mientras que a fojas 37 consta dato de atención de urgencia que realizó el actor en hospital Carlos Cisternas de Calama, y por ultimo a fojas 38 a 41 inclusive rola copia de sentencia donde se condena a supermercado líder por los mismos hechos relatados en la querella.

**TERCERO:** Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a ~stos autos acorde lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que conforme a la prueba reseñada, Se ha incurrido en infracción por parte de Administradora de • Supermercados Híper Ltda, por cuanto esta última ha infringido lo prescrito en el artículo 15 de la Ley 19.946, toda vez que los sistemas de seguridad y vigilancia que, de conformidad a las leyes que los regulan mantengart los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas, obligación correlativa a un derecho no propiamente patrimonial del consumidor, sino vinculado a su dignidad e integridad como ser humano, toda vez que el legislador exige que los sistemas de seguridad y vigilancia que los proveedores mantengan en sus establecimientos comerciales no vulneren tales prerrogativas esenciales de las personas; ahora para establecer lo anterior se considera que a fojas 4 rola denuncia efectu-ada ante el Ministerio Público, donde consta que en momentos que el actor se retiraba del supermercado fue abordado por el guardia de seguridad identificado como Héctor Vargas Acuña, quien lo toma fuertemente de un brazo manifestándole que entregara las especies que sustrajo, las cuales mantenía al interior de su chaqueta, situación que es refutada



50 50

RIEL A SU UNIG

en contestación rolante a fojas 51 donde se señala que "los guardias le consultaron si el voluntariamente accedía a una revisión de sus pertenencias, en un lugar cerrado al público, ante lo cual el cliente acepto", ahora bien de lo anteriormente descrito existiría discrepancia con respecto a la agresión planteada por el querellante que dice haber sufrido por parte de los guardias, toda vez que a fojas 3T consta acta de atención de urgencia del actor donde se diagnostica haber sufrido lesión en su brazo izquierdo, lo que no debería haber ocurrido si hubiese existido asentimiento por parte del actor para acceder a tal revisión. Que los sistemas de seguridad y vigilancia que mantienen los establecimientos comerciales no se encuentran facultados para registrar a las personas que ellos suponen han cometido un ilícito, únicamente pueden retenerlos para ponerlos sin demora a disposición de las autoridades competentes, situación que no se respetó en autos, toda vez que se sometió a registro al actor en virtud de amenazas, siendo el mismo quien llama a Carabineros como se desprende del relato expuesto en la querella rolante a fojas 8 donde se expresa que "al momento de salir del hipermercado, el actor se dirige ante el OS-la de Carabineros contactándose con el suboficial de apellido Saavedra quien ordena su traslado junto a personal de Carabineros ante las instalaciones de la querellada", por tanto en atención a lo expresado en los párrafos anteriores y apreciando la prueba rendida y demás antecedentes del proceso se concluye que los hechos antes señalados implican una clara violación a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 19.496, ya que es de toda evidencia que la detención y posterior registro implica una falta de respeto a la dignidad y derechos del actor, aun mas considerando que la imputación de un delito en lugar público es en sí una afrenta que provoca molestia y dolor moral, debiendo por tanto los guardias de seguridad de la querellada haber tenido certeza antes de acusar a una persona de robo y contar con las pruebas ya que una afirmación o acción injustificada se convierte inmediatamente en infracción a la Ley del Consumidor.

**CUARTO:** Que, habiéndose constatado la infracción y habiéndose establecido la existencia de incumplimiento por parte del proveedor Administradora de Supermercados Híper Ltda; sin que se haya presentado ningún medio probatorio que demuestre lo contrario; Se dará lugar a denuncia infraccional y se le condena a pagar una multa de 15 UTM; sin perjuicio de lo que se dirá a continuación respecto de la indemnización de daños.

En cuanto a lo civil:

**QUINTO:** Que, se ha presentado demanda civil por el abogado Héctor Pinto Ramos, en representación de don Carlos Antonio Sánchez Briceño en contra de Administradora de

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Supermercados Híper Ltda; solicitando el pago de la siguiente suma por concepto indemnizatorio: la suma de \$ 5.000.000; por concepto de daño moral, esto atendido al malestar psicológico y anímico que la negligencia de la demandada civil le ha conllevado al actor, por cuanto fue objeto de agravio en su dignidad y derechos como persona, produciéndole el hecho denunciado y comprobado por el demandante civil, un grado de alteración e intranquilidad espiritual.

SEXTO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de daño moral toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daño derivado de la negligencia del proveedor en su actuar; y por lo demás, concuerda con las circunstancias de autos, por cuanto el actor fue objeto de agravio en su dignidad y derechos como persona, produciéndole un grado de alteración e intranquilidad espiritual, al habersele imputado un hecho delictual que posteriormente no fue acreditado. De esta forma se condenará a la demandada Administradora de Supermercados Híper Ltda al pago de la siguiente suma: \$ 1.000.000 (un millón de pesos), por concepto de daño moral.

SEPTIMO: Que, En cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 14; 15; 17 inciso 2°, 23,24 de la ley 18.287; 15,24° de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

1.- Que se hace lugar a la querrela infraccional condenando al proveedor Administradora de Supermercados Híper Ltda, al pago de una multa ascendente a .15U.T.M.

11.-Se condena a Administradora de Supermercados Híper Ltda al pago de \$1.000.000 (un millón de pesos) por concepto de daño moral, suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la sentencia.

111. Que se rechaza la tacha formulada a fojas 66.

IV.- Que cada una de las partes pague sus costas.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

*ocheula J. Tri*

13-

V.- Dese cumplimiento en su oportu' d a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley  
N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol N° 94.960**

Dictada por Manuel Pimentel Mena Juez de Policía local de Calama.

Autoriza Juana Martínez Alcota, Secretaria (S).



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Antofagasta, a veintiuno de octubre de dos mil quince.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada y, se tiene además, presente:

Que los argumentos vertidos en el recurso en alzada no resultan suficientes para desvirtuar lo razonado y concluido por el tribunal a quo y, considerando también que la alegación de no tener la calidad de consumidor el demandante de conformidad al artículo 1º No. 1 de la Ley 19.496, fue esbozada a propósito de la excepción de incompetencia rechazada en la audiencia de estilo, sin que se hubiere presentado recurso alguno contra dicha resolución, y no formando parte dicha alegación de las cuestiones de fondo sostenidas en la contestación a la demanda, careciendo en consecuencia esta Corte de competencia para pronunciarse a su respecto.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y Ley 19.496, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha once de mayo de dos mil quince, escrita a fs. 70 y siguientes.

Regístrese y devuélvans e.

Rol 167-2015.

lince

*J. Salazar*

*Primera Sala*

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
Secretaría  
CALAMA

ES COPIA FIEL A SU ORIGINA-

Pronunciada por la Primera Sala, integrada por los Ministros Sr. Osear Clavería Guzmán, el Fiscal Judicial Sr. Rodrigo Padilla Buzada y Abogado Integrante Sr. Cristian Aedo Barrena. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibacache.



En Antofagasta, a veintiuno de octubre de dos mil quince, notifiqué por el Estado Diario la sentencia que antecede .



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



PODER JUDICIAL

El Poder Judicial es el órgano rector del Poder Judicial, integrado por el Poder Judicial y el Poder Judicial de Fianza.

Antofagasta, tres de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

Se regula en tres (3) ingresos mínimos mensuales incrementados para efectos remuneracionales las costas personales causadas en esta instancia, según sentencia de fecha veintiuno de octubre del año en curso, de fojas 104, que las ordenó.

Rol 167-2015.

*[Handwritten signature]*

Pronunciada por el ministro de turno don Osear Clavería Guzmán. Autoriza el secretario Subrogante don Cristian Pérez Ibacache.

*[Handwritten signature]*

En Antofagasta, a tres de noviembre del dos mil quince, notificué por 91 Estado Diario el presente que antecede.

*[Handwritten signature]*



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL