

Doña Daisy Sepulveda Bahamonde
albybo lo sde.
Copp julio 2016.

fr. Cuaruto, curro

REGISTRO DE SENTENCIAS

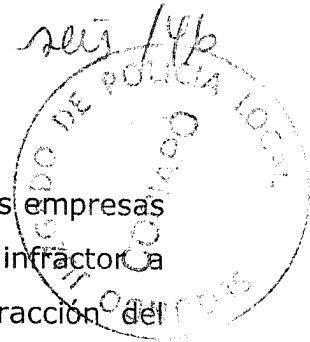
15 JUL 2016

REGION DE ATACAMA

Copiapó, diecinueve de enero de dos mil dieciséis.

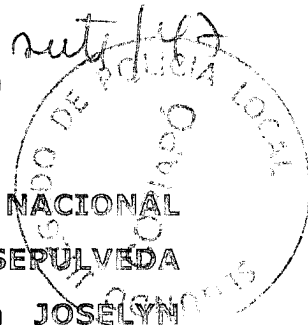
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 7 rola denuncia infraccional presentada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado en autos por doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, ambos domiciliados en calle Atacama N° 898, Copiapó, en contra de **FASA CHILE S.A.**, Rol Único Tributario N° 96.809.530-7, representada legalmente por doña **DENIS ROJAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle O´Higgins N° 561 comuna de Copiapó, Región de Atacama, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 3 letra d) y e), 15 inc. 1° y 23 inciso 1° de la ley 19.496. Narra que promueve la denuncia en el ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 58 de la Ley N° 19.496, indicando que el Servicio tomó conocimiento por el reclamo efectuado por la consumidora Sra. Joselyn Jiménez Traslaviña con fecha 12 de agosto de 2015 y como consta en el Formulario único de Atención de Público N° R2015C492356. En dicha oportunidad la consumidora le comunico al Servicio que el día 11 de agosto de 2015, concurrió a una de las sucursales de Farmacias Ahumada de Copiapó ubicada en calle O´Higgins N° 561, realizó compras pagando cada producto en una de las cajas habilitadas para tal efecto mediante boleta N° 266034996, por un monto de \$21.090. Cuando disponía a retirarse un guardia del local comercial procedió a cerrar la mampara de vidrio y la retuvo afirmando que la consumidora había guardado algo en la cartera sin pagarlo, la Sra. Jiménez se puso muy nerviosa y molesta ante tal acusación que no tenía razón de ser, mostró todo lo que llevaba en su cartera y la guardia le pidió que mostrara lo que llevaba en la bolsa, incluso le abrió los regalos que llevaba para su hija. Como nada encontró, le solicitó a la consumidora que se retirara del lugar. La consumidora solicitó la mediación del Servicio y el día 12 de agosto de 2015, la denunciada contestó argumentando que todo se debió a un lamentable mal entendido y que nunca procedió a abrir las compras de la clienta, sólo realizó inspección visual. En cuanto al artículo 3 inciso primero letra d) expone que todo consumidor tiene derecho a la seguridad en el consumo, que dice relación con protegerlo también del propio actuar de la empresa proveedora, evitando cualquier tipo de riesgo o menoscabo. El artículo 3 inciso primero letra e), establece la obligación de reparación en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y en este caso en ninguna medida se puede entender que las disculpas reparan la situación acontecida. En relación al artículo 15 señala que la denunciada no respetó la dignidad y derechos de las personas, toda vez que la consumidora fue forzada a abrir y mostrar el contenido de su cartera, bolsas de comprar e incluso regalos, todo esto bajo la

f. urgente, seis / 46



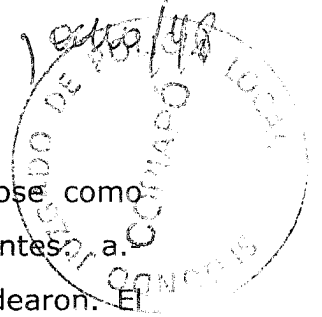
acusación de la comisión de un ilícito que no existió. Destaca que las empresas en caso de delito flagrante sólo pueden poner sin demora al infractor a disposición de las autoridades competentes. En cuanto a la infracción del artículo 23, hace presente que por tratarse de una relación jurídica onerosa, la empresa denunciada se encuentra sometida al estándar de la culpa leve. Por tales motivos presenta denuncia en contra de la **FASA CHILE S.A.**, solicitando sea ésta condenada al pago del máximo de la multa por infracción a las disposiciones legales antes mencionadas, las cuales cita textualmente en el libelo. En el Tercer Otrosí, acompaña documentos consistentes en: a) Copia de formulario único de atención N° R2015C492356. b) Copia respuesta de departamento de servicio al cliente, sugerencia de operaciones farmacéuticas de fecha 12 de agosto de 2015, remitida al Servicio Nacional del Consumidor. c) Copia boleta N° 26603496 con fecha 11 de agosto de 2015 y comprobante de pago. d) Copia cédula de identidad de doña Jocelyn Jiménez Traslaviña. e) Copia de resolución exenta N° 967 de fecha 06 de julio de 2015. 2) En lo principal de la presentación de fojas 20, doña **JOSELYN NATHALY JIMÉNEZ TRASLAVIÑA**, Cédula Nacional de Identidad N° 18.141.447-2, se hace parte en el proceso. Narra que el día 11 de agosto se dirigió a la farmacia ahumada ubicada en calle O´Higgins, para comprar nastizol infantil y alcohol gel. Entró a la farmacia y le pidió al guardia que cerrara la bolsa de Johnson en la que llevaba los regalos del día del niño para su hija y la guardia le dijo que pasara que no había problema, sacó un número de atención y para esperar se puso a buscar el alcohol gel. Contestó una llamada telefónica, se dirigió al cajero en la misma farmacia para sacar \$40.000 y compró productos por la suma de \$21.090, canceló con \$25.000 y se dirigió a la salida. La guardia cerró la puerta de vidrio y le preguntó que llevaba en la cartera, ella respondió que nada, la guardia dijo cómo que nada si te echaste un esmalte, ella abrió su cartera y sacó todo lo que tenía, tuvo que abrir los regalos de sus hijas y recién pudo salir de la farmacia. Ingresó a la farmacia Salcobrand y al salir de allí se encontró a una pareja de carabineros a quienes les explicó lo sucedido. Ellos tomaron sus datos personales, le pidieron que los acompañara a la farmacia ahumada, cuando salieron informaron que la guardia había hecho mal el procedimiento y que las cámaras no estaban funcionando. Por tales motivo, estima infringidos los artículo 3 letra d), 12 y 23 de la Ley del Consumidor y solicita sea condenada la infractora al pago del máximo de la multa. En el primer otrosí de la misma presentación, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de \$20.000.000 por concepto de daño moral. 3) A fojas 26 consta estampado receptorial que da cuenta de la notificación a la parte denunciada. 4) A fojas 36, se lleva a efecto

fr. cuente y ratifica



la audiencia decretada en autos con la asistencia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su abogado **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**; de la denunciante y demandante civil doña **JOSÉLYN NATHALY JIMÉNEZ TRASLAVIÑA** y, de la denunciada y demandada civil **FASA CHILE S.A.**, representada por su abogado y apoderado don **FRANCISCO CARRASCO MATAS**. El **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratifica su denuncia solicitando se dé lugar a ella. A su turno la denunciante y demandante civil ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 20, solicitando sean acogidas. La parte denunciada y demandada civil, acompaña minuta escrita de contestación, la que se tiene como parte integrante del comparendo de estilo. En su contestación la denunciada reconoce que doña Jocelyn Jiménez Traslaviña efectuó una compra en la farmacia y cuando se disponía a abandonar el local fue consultada por la vigilante al tenor de una razonable duda que tenía, ya que su trabajo es velar por la seguridad del local. No le dio trato vejatorio, no la sindicó como autora de delito alguno, no la privó de su libertad, tampoco la registro. No es efectivo que la haya obligado a mostrar su cartera y bolsas, esta situación se verificó porque la propia demandante segura de no haber hurtado producto alguno se ofreció a demostrarlo, lo que fue ratificado y aceptado por la vigilante del local. Niega haber transgredido el artículo 15 de la Ley 19.496, sosteniendo que no existe acción ya que los hechos descritos carecen de relevancia jurídica, se trata de una simple actuación que no puede constituir contravención al sistema normativo. Al no existir acción, no existe daño, por ende ni la demanda civil, ni la acción infraccional pueden prosperar. Destaca que pidió disculpas por lo sucedido, no por reconocer responsabilidad, sino por una cuestión de cordialidad. En cuanto a la sanción requerida es irrisoria ya que en el peor de los casos, en el evento de existir responsabilidad, claramente sería tan tenue, que daría lugar quizás a las condenas mínimas, ya que no medio afección grave de derecho alguno. El Servicio Nacional del Consumidor evidencia una grave y errada interpretación de las normas que regulan la materia ya que en caso alguno se aplican sanciones por cada artículo. En cuanto a la demanda civil, solicita su rechazo, reiterando los fundamentos de hecho y de derecho expuestos en la denuncia infraccional. El tribunal tiene por ratificadas las denuncias deducidas en lo principal de fojas 7 y fojas 20 y la demanda civil deducida en el primer otrosí de fojas 20. Además tiene por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil. Llamadas las partes a conciliación, esta se produce entre la parte denunciada y la denunciante y demandante civil, quien se desiste de la acción civil incoada a fojas 20. El tribunal tiene por aprobada la conciliación, otorgándole el carácter de sentencia firme y ejecutoriada. A objeto de

fr. cuonto



resolver la parte infraccional se recibe la causa a prueba, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: a. Efectividad de los hechos denunciados y circunstancias que los rodearon. El **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 6, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo el de fojas 2 que se tiene por acompañado bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. 5) A fojas 43, se certifica que no existen diligencias pendientes. 6) A fojas 44 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

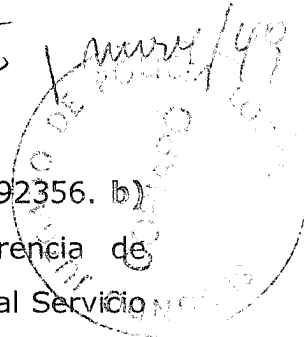
PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de 7 rola denuncia infraccional presentada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado en autos por doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, en contra de **FASA CHILE S.A.**, Rol Único Tributario N° 96.809.530-7, representada legalmente por doña **DENIS ROJAS**, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 3 letra d) y e), 15 inc. 1° y 23 inciso 1° de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 20, por los fundamentos de hecho y de derecho ya referidos, doña **JOSELYN NATHALY JIMÉNEZ TRASLAVIÑA**, se hace parte de la denuncia infraccional.

TERCERO: Que, la parte denunciada, al contestar la denuncia infraccional, solicita el rechazo de la misma con costas. Expone que la vigilante consultó a la Sra. Jocelyn Jiménez Traslaviña, por una razonable duda que tenía, ya que su trabajo es velar por la seguridad del local. Niega cualquier acto vulneratorio de derechos, aclara que la denunciante no fue registrada y que segura de no haber hurtado producto algún se ofreció a demostrarlo, lo que fue ratificado y aceptado por la vigilante del local. Niega haber transgredido el artículo 15 de la Ley 19.496, sosteniendo que no existe acción, ya que los hechos descritos carecen de relevancia jurídica. En cuanto a la sanción requerida es irrisoria ya que en el peor de los casos, en el evento de existir responsabilidad, claramente sería tan tenue, que daría lugar quizás a las condenas mínimas, ya que no medio afección grave de derecho alguno.

CUARTO: Que, para los efectos de acreditar su pretensión, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** acompañó de fojas 1 a 6, los siguientes

de cuonto



documentos: **a)** Copia de formulario único de atención N° R2015C492356. **b)** Copia respuesta de departamento de servicio al cliente, sugerencia de operaciones farmacéuticas de fecha 12 de agosto de 2015, remitida al Servicio Nacional del Consumidor. **c)** Copia boleta N° 26603496 con fecha 11 de agosto de 2015 y comprobante de pago. **d)** Copia cédula de identidad de doña Jocelyn Jiménez Traslaviña. **e)** Copia de resolución exenta N° 967 de fecha 06 de julio de 2015. .

QUINTO: Que, doña **JOSELYN NATHALY JIMÉNEZ TRASLAVIÑA** y **FASA CHILE S.A.** no rindieron prueba alguna.

SEXTO: Que del mérito de los elementos probatorios referidos en los motivos que anteceden, especialmente la lectura de la documental acompañada a fojas 1 y 2, no permiten por si solos acreditar la existencia de la infracción alegada, es decir, si al momento de producirse la situación fáctica que da origen al proceso judicial, la denunciada recibió un trato vejatorio, no respetándose su dignidad y derechos humanos.

SÉPTIMO: Que, no existiendo un reconocimiento de los hechos, correspondía a los denunciantes acreditar la existencia de las infracciones citadas en sus libelos, siendo la prueba documental insuficiente para que esta sentenciadora pueda adquirir la convicción que las conductas desplegadas por la denunciada atentan contra la normativa contenida en la Ley 19.496, especialmente contra el artículo 15.

OCTAVO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada carece de responsabilidad en los hechos denunciados, no incurriendo en infracción alguna a los artículos 3 letra d) y e), 15, 23 de la ley 19.496.

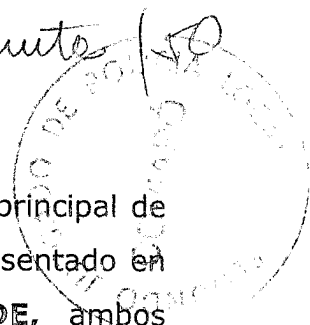
II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

NOVENO: Que, consta a fojas 37 y siguientes de autos, que la demandante civil arribo a una conciliación, la que fue aprobada por el Tribunal y cumplida por la denunciada a fojas 39 de autos, por lo que no se puede emitir pronunciamiento en este sentido.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y e), 15, 23 de la ley 19.496.
y 14 de la ley 18.287.

SE RESUELVE:

fr. Cuanto / 50



1º Que **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 7 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado en autos por doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, ambos domiciliados en calle Atacama N° 898, Copiapó, en contra de **FASA CHILE S.A.**, Rol Único Tributario N° 96.809.530-7, representada legalmente por doña **DENIS ROJAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 561 comuna de Copiapó.

2º Que **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 20 por doña **JOSELYN NATHALY JIMÉNEZ TRASLAVIÑA** en contra de **FASA CHILE S.A.**, representada legalmente por doña **DENIS ROJAS**.

3º Que, en cuanto a la demanda civil, estése a la conciliación de fojas 37 de autos.

4º Que, no se **CONDENA** en costas al denunciante por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 5105.-/2015/

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.

