

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N° 617/2016

"Muñoz con Rendic"

(Paula)



CONCEPCIÓN, 07 NOV 2016

Sr. (a): **PAULINA CID MUÑOZ** por Sernac
Dirección: Colo-Colo N° 166, Concepción.



Hago saber a Ud. que en Causa Rol N° 617/2016-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 121 y siguientes.



[Handwritten signature]
SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGION	
Fecha	11 NOV. 2016
Linea	

17

18



CONCEPCIÓN, veinte de septiembre del año dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Que, a fojas 1, rola certificado emitido por Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío, nombre de Irma Elena Muñoz Espinoza, de fecha 12 de enero de 2016, quien goza del privilegio de pobreza acordado en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales.

Que, a fojas 2, rola copia de 2 boletas electrónicas números 246032364 y 247417464, por la suma de \$21.086 y \$2.198 respectivamente, emitidas por Unimarc Concepción I, Sucursal Chacabuco 70, con fecha 12 de junio de 2015.

Que, a fojas 3 y siguientes, Irma Elena Muñoz Espinoza, en lo principal y primer otrosí, de su escrito, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Rendic Hermanos S.A., con nombre de fantasía "Supermercados Unimarc", representada legalmente para estos efectos por Marcelo Canales Parra, en su calidad de gerente de Tienda Unimarc, o quien le reemplace en dicho cargo, por los fundamentos de hechos y de derecho que expone; en el segundo otrosí, acompaña documentos; y en el tercer otrosí, patrocinio, poder y privilegio.

Que, a fojas 15 y siguientes, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución, resolución que les es notificada legalmente.



Que, a fojas 18 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta N° 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se Delega Facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 23 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón N° 405/54/2016, de fecha de enero de 2016, la cual nombra a Paulina Cid Muñoz, en carácter de Directivo, para desempeñar la función de Abogada y de Directora Subrogante de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 25 y siguientes, rola copia simple de reclamo N° R2015H407015, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 36 y siguientes, Paulina Cid Muñoz, Directora Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, y en su representación, en lo principal de su escrito, se hace parte en la causa, dado que la infracción materia del proceso compromete el interés general de los consumidores en los términos que establece el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496; en el primer otrosí, solicita se tenga presente; en el segundo otrosí, acompaña documentos; y en el tercer otrosí, solicita se tenga presente patrocinio y poder.

Que, a fojas 47, Edsson Medina Bravo, por la parte denunciante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

Que, a fojas 48 y siguientes, rola poder judicial y extrajudicial, otorgado por escritura pública de Santiago, en notaria de Iván



Torrealba Acevedo, de fecha 31 de agosto del año 2012, en virtud del cual, se confiere patrocinio y poder a Bruno Caprile Biermann.

Que, a fojas 53, Bruno Caprile Biermann, en representación de la sociedad Rendic Hermanos S.A., según consta de escritura pública de mandato judicial, hace presente personería, y delega poder para obrar en forma e indistintamente con el abogado Ricardo Muñoz Flores.

Que, a fojas 54, Ricardo Muñoz Flores, por la parte querellada y demandada civil, acompaña lista de testigos.

Que, a fojas 55 y siguientes, tramitación de reclamo en Sernac N° R2015H407015, realizado por Irma Muñoz Espinoza en contra del querellada y demandada de autos, con fecha 15 de junio de 2015.

Que, a fojas 60, rola copia de boletas electrónicas de venta de productos en Supermercado Unimarc, sucursal Chacabuco, números 246032364 y 247417464, por la suma de \$21.086 y \$2.198 respectivamente, emitidas por Unimarc Concepción I, Sucursal Chacabuco 70, con fecha 12 de junio de 2015.

Que, a fojas 61, rola copia de certificado médico, de fecha 04 de febrero del año 2015, otorgado por Servicio de Salud Concepción, que detalla diversos diagnósticos del estado de salud de la Sra. Ira Muñoz Espinoza, dentro de los cuales se destaca una depresión severa y diabetes militus 2.

Que, a fojas 62 y siguientes, rola certificados y exámenes médicos unidad de imaginología Hospital Regional, perteneciente a la



Sra. Irma Muñoz Espinoza, con fecha de ingreso 06 de diciembre de 2015.

Que, a fojas 66 y siguientes, rola documentación médica del Sr. Juan Neira Hermosilla, marido de la querellante de autos, con diagnóstico de cáncer al colon.

Que, a fojas 73, rola plano de planta del Supermercado Unimarc ubicado en Chacabuco N° 70 de Concepción, que detalla distribución de la sala de venta, lineal de cajas y patio de comidas, entre otros, existentes en el establecimiento.

Que, a fojas 74 y siguientes, rola set de 9 imágenes del interior del supermercado ubicado en Chacabuco N° 70 de Concepción, respecto del sector lineal general de cajas, servicio de atención al cliente, accesos a cafetería, interior de cafetería, sector de caja de cafetería.

Que, a fojas 83 y siguientes, Ricardo Muñoz Flores, por la parte querellada y demandada civil, en lo principal de su escrito, contesta querrela infraccional; y en el otrosí, contesta demanda.

Que, a fojas 93 y siguientes, rola acta de audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 101, Edsson Medina Bravo, por la parte querellante y demandante civil, acompaña pliego de absolución de posiciones.

Que, a fojas 103, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder en la



licenciada en derecho y postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, Katalina Campos Mardones.

Que, a fojas 107, rola acta de audiencia de absolución de posiciones de Marcelo Andrés Canales Parra.

Que, a fojas 110, rola acta de audiencia de exhibición de video.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Irma Elena Muñoz Espinoza, dueña de casa, domiciliada en Calle 1 N° 83, Villa Santo Domingo, comuna de Chiguayante, interpone querrela por infracción a los artículos 3 letra c) y d), 15, 23 inciso 1° de la Ley 19.496, en contra de Rendic Hermanos S.A., nombre de fantasía Supermercados Unimarc, representada legalmente para estos efectos por Marcelo Canales Parra, fundada en que, con fecha 12 de junio de 2015, a las 10:10 horas, concurre al Supermercado Unimarc, ubicado en calle Chacabuco N° 70, comuna de Concepción, en donde realizó una compra por un valor de \$21.086. Que, luego pasó a la cafetería que se encontraba hacia la salida del local, dentro del mismo establecimiento, a tomar desayuno con la intención de contrarrestar alguna posible descompensación de su diabetes mellitus 2, instante en que se acerca la supervisora, acompañada de un guardia de seguridad, y de manera intempestiva y violenta agarró el carro con ambas manos, quitándoselo y preguntándole en voz alta y amenazante "que hacía con esa mercadería", respondiendo que eran



sus cosas, replicando la supervisora que dudaba que eso fuera cierto solicitándole de manera poco cordial la boleta, a lo cual accede, en donde procede a vista de todos los demás clientes del local, a rasgar las bolsas que contenían la mercadería que se encontraban en el carro para revisarla, dejando un letrero que decía "no tocar", señalándole que no se moviera del lugar, dejándola custodiada con el guardia de seguridad quien le dijo textual "esto le pasa por meterse cosas". Luego, la supervisora fue con la boleta directamente hacia la caja N° 10 donde realizó la compra, preguntándole a la cajera que la atendió, si era efectivo que había cancelado los productos adquiridos, a lo cual la cajera afirmó de manera positiva. Al consultarle a la supervisora, cuyo nombre es Catalina Sepúlveda, por qué le hacía pasar ese mal rato, respondió que era porque "siempre robaban en el supermercado", respuesta que no justifica su actuar, dando a entender que se confundió de manera negligente con una ladrona. Agrega que, cuando estaba realizando las compras, previo a pasar por caja, el mismo guardia la siguió por todo el recorrido que hizo en la tienda, hasta la misma fila que realizó para pagar la mercadería, quien debió haberse dado cuenta que canceló los productos que llevaba en el carro. Consecuencia de esta situación estresante y traumática a la que se le sometió injustamente, entró en un estado de Shock, mientras algunas personas que se encontraban en ese instante observando la situación, se acercaron y le recomendaron que realizara el reclamo respectivo por el trato humillante del que estaba

siendo víctima. El día 15 de junio de 2015, realiza reclamo en Sernac caso N° R2015H407015. Después de realizar esta diligencia, fue a hablar con el subgerente de ventas del Supermercado Unimarc Sr. Samuel Gatica, quien los recibió en su oficina, solicitándole que llamara a la supervisora Catalina Sepúlveda para aclarar lo sucedido, a lo cual se negó rotundamente, defendiendo el proceder de los empleados involucrados. El día 17 de julio de 2015, responde Gerencia Servicio al cliente de Rendic Hermanos S.A. "Unimarc" rechazando su petición, señalando escuetamente que se realizó el procedimiento habitual para estos casos y que en ningún momento se vulneraron ni violentaron sus derechos como cliente. Solicitando en definitiva se declare: 1.- Que, la querellada ha cometido infracción a la ley 19.496; 2.- Condenarle al máximo de las multas que contempla la ley para las diversas infracciones objeto de esta quejella infraccional, además de aquellas que se consideren cometidas, o en subsidio, a la suma mayor o menor que la prudencia determine según el mérito del proceso; y 3.- Todo lo anterior con expresa condenación en costas.

2.- Que, fundada en los mismos hechos expuestos, los que da por reproducidos, y lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, fundada en que, los hechos anteriormente descritos constituyen una infracción manifiesta a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que le ha causado perjuicios materiales,



representado por el valor de los productos que no pudo consumir al interior del establecimiento, y que adquirió en la sección de comidas dentro del mismo local, por el monto de \$2.198; y perjuicios morales, al haber incumplido la querellada su deber de respetar la dignidad y derechos de su status de cliente, en especial como persona, que como consecuencia le ha producido pesar, incomodidad, impotencia y desconfianza de su parte para con el Supermercado "Unimarc", lo que se ha visto reflejado en su salud, afectando anímicamente su estado general a través de un estado depresivo, en gran medida agravando todos los problemas de salud que parece. Además, de invertir tiempo en reclamar ante la propia empresa, ante Sernac y acudir a solicitar asesoría jurídica a la CAJ Bío-Bío, lo que le ha impedido acompañar y entregarle el soporte necesario imprescindible a su cónyuge, quien actualmente está en tratamiento de "quimioterapia por un cáncer al colon en fase terminal", estimando los perjuicios morales en \$15.000.000. Solicitando en definitiva, se declare: 1.- Que la demandada es responsable por los perjuicios alegados en la demanda; 2.- Condenar a la demandada a pagar las sumas: a) Por concepto de indemnización por daño material el valor de \$2.990 para el caso de no acogerse lo solicitado en la querrela infraccional; b) Por concepto de indemnización por daño moral, la suma de \$15.000.000; 3.- O en subsidio, se ordene pagar las sumas que se determine conforme al mérito del proceso; 4.- Que, las sumas que se ordenen pagar sean objetos de los reajustes e intereses legales que



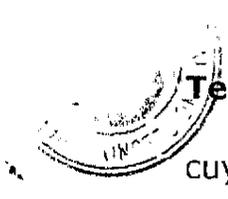
correspondan; y 5.- Todo lo anterior, con expresa condenación en costas.

3.- Que, se llevó a efecto el comparendo de estilo, como consta en acta rolante a fojas 93 y siguientes, con la asistencia del apoderado Edsson Medina Bravo, en representación de la parte querellante y demandante civil Irma Muñoz Espinoza, del abogado Ricardo Muñoz Flores en representación de la parte querellada infraccional y demandada civil Rendic Hermanos S.A., y de la abogada Paulina Cid Muñoz, en representación del Sernac. La parte querellante y demandante civil, Irma Muñoz Espinoza, representada por el apoderado Edsson Medina Bravo, ratifica querrela infraccional y demanda civil rolante a fojas 3 y siguientes, en todas sus partes, solicitando sea acogida, con expresa condenación en costas. La parte Sernac, ratifica presentación de fecha 29 de marzo de 2016, rolante a fojas 36 y siguientes de autos, en todas sus partes con costas. La parte querellada y demandada civil, contesta las acciones dirigidas en su contra, a través de minuta escrita, formulando las peticiones concretas en lo principal y en otrosí se indican, con expresa condenación en costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, recibiendo la causa a prueba.

La parte querellante y demandante civil, rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental**, no objetada, consistente en: 1.- Reclamo de Sernac Nº R2015H407015 realizado por Irma Muñoz Espinoza, en contra de la querellada y demandada de autos, con fecha 15 de junio



de 2015, que en respuesta de gerencia de servicio al cliente Rendic Hermanos S.A., desconoce los hechos alegados, con fecha 17 de junio de 2015 (a fojas 55 y siguientes); 2.- Copia de boletas electrónicas de venta de productos en Supermercado Unimarc, sucursal Chacabuco, números 246032364 y 247417464, por la suma de \$21.086 y \$2.198 respectivamente, emitidas por Unimarc Concepción I, Sucursal Chacabuco 70, con fecha 12 de junio de 2015, que acreditan el consumo (a fojas 60); 3.- Copia de certificado médico, de fecha 04 de febrero del año 2015, otorgado por Servicio de Salud Concepción, que detalla diversos diagnósticos del estado e salud de la Sra. Ira Muñoz Espinoza, dentro de los cuales se destaca una depresión severa y diabetes mellitus 2 (a fojas 61); 4.- Certificados y exámenes médicos unidad de imaginología Hospital Regional, perteneciente a la Sra. Irma Muñoz Espinoza, con fecha de ingreso 06 de diciembre del año 2015 (a fojas 62 y siguientes); 5.- Documentación médica del Sr. Juan Neira Hermosilla, marido de la querellante de autos, con diagnóstico de cáncer al colon (a fojas 66 y siguientes); **II.- Confesional**, de Marcelo Canales Parra, en su calidad de representante legal de Rendic Hermanos S.A., cuya acta de audiencia rola a fojas 107; **III.- Exhibición de video**, de registro audiovisual o cámaras de seguridad de Supermercados Unimarc Chacabuco N°70 de esta ciudad, registro del día 12 de junio de 2015, entre las 9:30 a 11:00 horas, tendientes a esclarecer los hechos alegados en autos, cuya acta de audiencia rola a fojas 110; **IV.-**



Testimonial, del testigo Herbert César Vergas Vidal, no tachado, cuya declaración de fojas 95 vta. y siguiente, se reproduce íntegramente, formando parte de esta sentencia para todos los efectos legales.

La parte Sernac, ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de presentación de fecha 29 de marzo de 2016, rolante a fojas 18 y siguientes de autos, consistente en: 1.- Copia simple de Resolución Exenta N° 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se Delega Facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 18 y siguientes); 2.- Copia de Resolución con Toma de Razón N° 405/54/2016, de fecha de enero de 2016, la cual nombra a Paulina Cid Muñoz, en carácter de Directivo, para desempeñar la función de Abogada y de Directora Subrogante de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 23 y siguiente); 3.- Copia simple de reclamo N° R2015H407015, con todos sus antecedentes (a fojas 25 y siguientes).

La parte querellada y demandada civil, rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental**, no objetada, consistente en: 1.- Plano de planta del Supermercado Unimarc ubicado en Chacabuco N° 70 de Concepción, que detalla distribución de la sala de venta, lineal de cajas y patio, de comidas, entre otros, existentes en el establecimiento (a fojas 73); y 2.- Set de 9 imágenes del interior del supermercado ubicado en Chacabuco N° 70 de Concepción, respecto



del sector lineal general de cajas, servicio de atención al cliente, accesos a cafetería, interior de cafetería, sector de caja de cafetería (a fojas 74 y siguientes); **II.- Testimonial**, de los testigos Catalina Vanessa Sepúlveda Cartes, Eliana Haydée Gatica Salvo y Samuel Hernán Gatica Moreno, no tachados, cuyas declaraciones de fojas 96 vta. a 100, se reproducen íntegramente, formando parte de esta sentencia para todos los efectos legales.

4.- Que, la querellada Rendic Hermanos S.A. -Supermercados Unimarc-, a fojas 83 de autos, alega la falta de legitimación activa del Sernac para hacerse parte en estos autos, en atención al interés involucrado. Al respecto, el Sernac en uso de la facultad otorgada en el artículo 58 letra g), se hace parte de la querrela infraccional en contra de Rendic Hermanos S.A., por infracción a los artículos 3 letra c), d), e), artículo 15, artículo 23 y 24 de la ley 19.496, por estar comprometido el interés general de los consumidores -noción general que nuestro ordenamiento jurídico considera acerca de todo lo que es necesario y debido para el buen funcionamiento de la sociedad- interés que se diferencia del colectivo o difuso, existiendo una relación de género a especie entre éstos, con el objeto de proteger a los consumidores de la vulneración de sus derechos y sancionar una conducta infraccional más allá del interés individual, colectivo o difuso de los consumidores, materia que es de competencia de los Juzgados de Policía Local, por ende, se desestima la alegación de falta de legitimación activa de Sernac.



5.- Respecto de la querrela interpuesta en lo principal del escrito de fojas 3 y siguientes, por Irma Elena Muñoz Espinoza, considerando los documentos acompañados y demás antecedentes de autos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica no es posible llegar a la convicción, con la prueba rendida por la querellante, que los hechos denunciados sean efectivos y que configuren infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, no logrando acreditar la existencia de una discriminación arbitraria - artículo 3 letra c)- ni haber sido vulnerados los artículos 15 y 23 de la ley 19.496, por consiguiente, se desestima la querrela interpuesta en lo principal de fojas 3 y siguientes.

6.- En cuanto a la demanda civil del primer otrosí de fojas 3 y siguientes, y conforme a lo expresado precedentemente, no se ha probado que la demandada haya incurrido en infracción y, por tanto, no tiene responsabilidad civil, en consecuencia, se rechazará la acción indemnizatoria interpuesta por Marta Jaqueline Pineda Vásquez.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley 18.287; artículos 1, 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia; y artículos 1, 2, 3, 15, 23, 24, 50 y siguientes, y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA:**

1.- Que, no ha lugar, a la alegación de falta de legitimación activa de Sernac de fojas 86, sin costas, interpuesta por el apoderado

Ricardo Muñoz Flores, en representación de la querellada demandada civil.



2.- Que, no ha lugar a querrela infraccional de lo principal de fojas 3 y siguientes, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar, interpuesta por Irma Elena Muñoz Espinoza, en contra de Rendic Hermanos S.A. -Supermercados Unimarc-, representado legalmente por Marcelo Canales Parra, ya individualizados.

3.- Que, no ha lugar a la demanda civil del primer otrosí del libelo de fojas 3 y siguientes, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar, deducida por Irma Elena Muñoz Espinoza, en contra de Rendic Hermanos S.A. -Supermercados Unimarc-, representado legalmente por Marcelo Canales Parra, ya individualizados.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinosa**. Autorizado por la Secretaria Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

ROL 617-16

Claudia Durán Carrasco

Secretaria Titula

