

Pleno 00000 y dos 102

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICO
Rof N° 962-15 GG.

Curicó, Veintinueve de Septiembre del año dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, corregida a fojas 13 y siguientes, **CRISTIAN EMILIO CABRERA DIAZ**, habilitado para el ejercicio de la profesión, Patente al día de la I. Municipalidad de Curicó, y domiciliado en Calle Balmaceda 1342, Curicó; en representación de doña **JOCELYN JOHAN CHACÓN OSORIO**, Cédula Nacional de Identidad N° **10.725.146-4**, comerciante, domiciliada en Camino a Zapallar, kilómetro 5,5, Curicó, interpuso denuncia por infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **RENDIC HERMANOS**, Rut N° **81.536.600-5**, del giro de su denominación, representada por don **LUIS FELIPE WILLUNSEN**, de quien ignora segundo apellido y profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida España N° 414, Comuna de Curicó; en atención a las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

Señala que su representada es cliente habitual del Supermercado Unimarc, sucursal Avenida España de esta ciudad de Curicó y desde principios del mes de Enero ha recibido un tratamiento hostil por parte de los funcionarios de allí y del Jefe de Local. Indica que el tratamiento poco acorde con la relación con un consumidor, el que se ha traducido, según relata en que, en una oportunidad al sacar las canastas para los productos no se encontraron limpias y exigió que se encontrara una limpia y se molestan por la solicitud, que en otra oportunidad encontrando lácteos vencidos, ha hecho presente esta situación y han respondido que no ha habido reponedores, que ha encontrado las verduras descompuestas, que en sector de carnes y cecinas, en alguna oportunidad se ha solicitado que solucionen los problemas ya que hay empleados que no han estado y por falta de atención y por dichos de ellos, ha tenido que ir a las bandejas y no se han encontrado lo que se requiere, que la encargada de las cecinas muchas veces ha tenido un trato hostil, poco amable y ha contestado con groserías; todo desde una vez que le indicaron que sacara una mosca de la vitrina de cecinas, que en más de una oportunidad se comunicó con el encargado del local, debido a que en ese lugar del supermercado, asaltaron a su mandante, la tuvieron con un puñal, robaron licores y se fueron en una camioneta roja, que se le dice al encargado y refiere que hace cinco años que el supermercado no tiene cámaras, que en el supermercado no llamaron a Carabineros y de hecho ni siquiera la guardia del supermercado no estaba (sic), que no se llamó a personal de Carabineros y su

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARÍA DE POLICIA
ENCARGADO DE SERVICIO
LOCAL

representada no tuvo seguridad ni amparo ante la situación de poner un cuchillo en el estómago, que el encargado se ha negado a atenderla muchas veces, que desde hace un tiempo cada vez que entraba y entra su mandante al supermercado, la guardia del local, que ni siquiera tiene placa de identificación, ni tampoco de la empresa de seguridad para la cual trabaja, comenzó a decirle groserías y ofensas con palabras poco adecuadas y que en la última oportunidad el 21 de febrero del 2015, se dirigió su representada con su pareja a ver a su nieta y le encargaron cereales, que pasaron al Supermercado y procedió a filmar los cereales para que le indiquen cual quería, que en un momento mientras que su representada camina por un pasillo en dirección a las cajas de pago, la señora Guardia, comienza a insultar y decir una vez más groserías y se abalanza en contra de su representada, le quita el celular aludiendo que la estaban filmando, y procede a pegarle a la señora y a su pareja, producto de lo cual le destruyen el celular Iphone 6.

Agrega que posterior a esto llegó Carabineros, y sin mediar explicación, esposan a su representada y a su pareja, sin siquiera ser culpables de la situación y los llevan a la Comisaria de Curicó, indicando que la guardia del supermercado, también fue conducida a la comisaria, pero ella sin esposas.

Hace presente, que después de lo sucedido se ha acudido en más de dos ocasiones al recinto del Supermercado a hacer compras y la han tratado una vez más en forma hostil y ni siquiera les responden las preguntas y las cajeras no la hablan ni saludan. Señala que el proceder del supermercado no ha dado protección a la consumidora y no ha prestado el servicio idóneo que procede, agregando que en varias ocasiones estando el encargado de local presente y se ha llegado, se esconde y cuando se le ha requerido aducen que no está.

Indica que todas estas irregularidades han acarreado un grave perjuicio a su parte toda vez que se le ha insultado, la han asaltado, la guardia del local la ha maltratado, los servicios y ventas de productos han estado descompuestos, y no se le ha atendido como a un consumidor, evitando que haga hacer valer sus derechos.

Agrega que a esto se le adicionan los daños y perjuicios que se producen como consecuencia de tales hechos, en especial el desprestigio ante el público que frecuenta el supermercado, y el daño emocional, por haber sido asaltada y no haber tenido apoyo, y lo más agrave ser agredida físicamente por una guardia de forma gratuita y haber sido trasladada como delincuente a la Comisaría de Curicó.

En cuanto al derecho y en relación a las disposiciones de la Ley 19.496 publicada en el Diario Oficial el 07 de marzo del año 1987(sic), se encuentran abiertamente infringidas por la empresa demandada, los Artículos 3 letra d) y e), Artículo 4

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.
18 MAY 2016
SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICO

Artículo 23 de la referida Ley, agregando que la prestación del servicio ha sido deficiente y la empresa demandada expuso al daño y perjuicio a su representada.

Por lo anterior solicita tener por deducida denuncia de infracción a la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores en contra de **RENDIC HERMANOS**, Rut No. **81.536.600-5** del giro de su denominación, representada por el encargado de local del Supermercado Unimarc del sector de Avenida España, don **LUIS FELIPE WILLUNSEN**, ambos ya individualizados y en definitiva condenarla al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, vigentes a la fecha del pago efectivo de la multa, todo ello, con costas.

En el primer otrosí de su presentación, **CRISTIAN EMILIO CABRERA DÍAZ**, habilitado para el ejercicio de la profesión, Patente al día de la I. Municipalidad de Curicó, y domiciliado en Calle Balmaceda 1342, Curicó; en representación de doña **JOCELYN JOHAN CHACÓN OSORIO**, Cédula Nacional de Identidad N° **10.725.146-4**, comerciante, domiciliada en Camino a Zapallar, kilómetro 5,5, Curicó, interpuso Demanda de Indemnización de Perjuicios derivados de la infracción a la Ley de Protección al Consumidor en contra de **RENDIC HERMANOS**, Rut N° **81.536.600-5**, del giro de su denominación, representada por don **LUIS FELIPE WILLUNSEN**, de quien ignora segundo apellido y profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida España N° 414, Comuna de Curicó.

Señala con relación a las infracciones relacionadas en lo principal de su presentación, que da por expresamente reproducidas en todas sus partes, su mandante ha sufrido una serie de perjuicios que son una consecuencia directa y necesaria de las infracciones cometidas por la demandada, el mal servicio, la negligencia, la falta de responsabilidad que ha perjudicado en forma grave por lo que demanda los siguientes conceptos, los que se encuentran en una relación de causa a efecto con los perjuicios. Indica como Daño Moral, los perjuicios graves que han ocasionado a su mandante habida consideración de todas las irregularidades que han acarreado un grave perjuicio, toda vez que se le ha insultado, la han asaltado, la guardia del local la ha maltratado, los servicios y ventas de productos han estado descompuestos, y no se le ha atendido como a un consumidor, evitando que haga hacer valer sus derechos.

Indica que a esto se le adicionan los daños y perjuicios que se producen como consecuencia de tales hechos, en especial el desprestigio ante el público que frecuenta el supermercado, y el daño emocional, por haber sido asaltada y no haber tenido apoyo y lo más agrave ser agredida físicamente por una guardia, en forma gratuita y haber sido trasladada como delincuente a la Comisaría de Curicó. Señala que todo lo que ha producido un grave daño psicológico, exponiendo la demandada a los consumidores al peligro y daño, por lo que demanda la suma de

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARÍA DE POLICÍA
SUBDIRECCIÓN DE POLICÍA
LOCAL Y EXTRA LOCAL

\$10.000.000 (diez millones de pesos), o lo que se determine, teniendo en consideración la gravedad y entidad de los daños patrimoniales y extra patrimoniales que han causado a su mandante.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en las disposiciones citadas, y lo prevenido en el artículo 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, solicita tener por deducida demanda de indemnización de perjuicios en contra de **RENDIC HERMANOS, Rut No. 81.536.600-5** del giro de su denominación, representada por el encargado de local del Supermercado Unimarc del sector de Avenida España, don **LUIS FELIPE WILLUNSEN**, ambos ya individualizados y, en definitiva condenarla al pago de la suma de **\$10.000.000 (diez millones de pesos)**, o la que se determine, teniendo en consideración la gravedad y entidad de los daños patrimoniales y extra patrimoniales que le han causado, con costas.

A fojas 45 y siguientes, rola comparendo de estilo el que contó con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante, ratificó en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes. La denunciada y demandada, por su parte, contestó la denuncia infraccional y demanda civil mediante minuta escrita.

En su presentación, rolante a **fojas 28 y siguientes**, el representante de la denunciada y demandada de conformidad a lo que le permite el artículo 10 de la Ley 18.287, en relación con el artículo 50 B de la Ley 19.496, contestó la denuncia infraccional interpuesta pidiendo su absoluto rechazo, con costas, señalando la falta de seriedad y claridad en los hechos denunciados que hacen inviable una denuncia expuesta en esa forma, indica que en relación a los supuestos hechos que enumera en su denuncia infraccional, que la denunciante lo único que hace es indicar frases como "en una oportunidad", "en la oportunidad diversa", "en alguna oportunidad", "muchas veces", "en más de una oportunidad", "desde hace un tiempo", "después de lo sucedido ha acudido en más de dos ocasiones al recinto", "en varias ocasiones", pero no señala ni fecha ni hora exacta de ninguno de los supuestos hechos, ni tampoco otorga indicio claro.

Señala que, respecto de los supuestos autores de los ilícitos contravencionales no dice nada claro porque habla en términos genéricos: "se molestan", "hay empleados", según indica, no existe claridad en las personas supuestamente causantes de las conductas denunciadas, agrega que en ocasiones habla del "encargado del local, pero no lo individualiza, en circunstancias que existe un gerente de tienda y otros funcionarios que lo suelen subrogar habitualmente. Lo mismo respecto de la guardia de seguridad, que no individualiza.

CERTIFICADO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARIO
FISCALIA DE POLICIA
LOCAL DE CURICO

Señala que todo lo anterior implica que su parte no pueda adecuadamente de denuncias que el denunciante no contextualiza en el espacio, ni imputa específicamente a una persona determinada, y también, que las supuestas conductas infraccionales carecen de toda seriedad y sustento como para que el Tribunal pueda fundar una condena infraccional, por las mismas razones. Agrega que sin embargo, hace varias imputaciones como que el local denunciado mantiene alimentos en descomposición y empleados groseros, lo que no es aceptado por su parte, por lo que solicitará la declaración de denuncia temeraria en un otrosí, sin perjuicio de otras medidas que se estudiarán en su momento. Indica que entre los supuestos hechos, el referido al supuesto asalto que sufrió la denunciante, el supuesto hecho es desconocido para su parte, tanto así que ni siquiera la denunciante es capaz de señalar al Tribunal la fecha y la hora del supuesto incidente, lo que le resta absoluta seriedad.

Señala que sería la propia denunciante quien frecuentemente ingresa al Supermercado y otorga un trato grosero e indignante hacia el personal del supermercado, tanto de sala, guardias y cajeras, con insultos y garabatos, hostigando a los pasilleros, insultando con groserías a las cajeras porque quiere comprar cosas con factura, se le pide que exhiba el documento que acredita el Rol Único Tributario, conforme a la Ley, y se ofusca porque se le pide dicho documento, por supuesto no lo exhibe y exige que se le entregue la factura.

Relata a modo ejemplar, que el día 06 de enero de 2015 lesionó a un cajero tomándolo y agitándolo del brazo, porque ella pensó que el cajero le había vendido licor a un menor de edad, situación que no fue tal, porque la persona exhibió su cédula de identidad y era mayor de 18 años, lo que ella no vio desde la otra caja, pero que no le impidió causar un escándalo e increpar y asir al empleado del brazo, agrega que asimismo hostiga constantemente a los guardias del local, por razones que desconocen, que al llegar al local suele amenazar a los guardias con groserías al entrar, los busca en los pasillos, los insulta y maltrata constantemente. Indica que los empleados del supermercado están asustados con esta persona, temen que tenga una inestabilidad mental, dado que en ocasiones los insulta, pero en otras ocasiones los saluda, lo que desconcierta a todo el personal, y temen ser agredidos o acusados de agredirla.

Señala que al parecer la denunciante tendría problemas también con el supermercado Jumbo por algún tipo de incidente o procedimiento policial, y que existen también rumores de que la denunciante habría tenido también conflictos con personal policial de Curicó, agregando que todo lo anterior da pie a su parte a hipotetizar (sic), que la denunciante padezca algún tipo de condición-psicológica o

CERTIFICADO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
SEGUNDO JUDICIAL DE CURICO

psiquiátrica que pueda poner en riesgo al personal del supermercado, lo que explicaría que se comportara de esa forma.

Señala que el Abogado de la denunciada (sic), denuncia que el supermercado ha infringido el artículo 3 d) de la Ley 19.496, pero simplemente se remite a reproducir el artículo, sin indicar cuál o cuáles hechos específicos son constitutivos de la infracción que acusa, que esa sola omisión de su acusación hará que la denuncia se deseche por infundada en lo jurídico. Indica que también señala como infringido el artículo 3 e) de la Ley 19.496, pero aparte de que se remite a transcribir el numeral, éste es abiertamente impertinente, ya que no es norma infraccional, desde que el literal e) reconoce el derecho del consumidor de ser reparado e indemnizado de daños civiles como un derecho básico, pero nada tiene que ver con la infracción de una conducta prohibida por la Ley. Agrega que también señala como infringido el artículo 43 de la Ley 19.496, pero dicho artículo según señala, al igual que el anterior, nada tiene que ver con una responsabilidad infraccional en materia de consumo, desde que es de las poquísimas normas de la Ley 19.496 que, precisamente, no se refieren a las relaciones entre proveedor y consumidor, sino que reconoce el derecho de los intermediarios en la prestación de servicios, de repetir contra el prestador final de los mismos, indicando que dicha norma, si bien en su discusión legislativa se intentó eliminar por lo mismo fue conservada finalmente para tranquilidad del comercio en general, aunque su necesidad es discutida, dado que podía ello subsumirse de las normas de Derecho Común.

Señala que parece también referirse al artículo 23 de la Ley 19.496, pero acá lo que hace mayormente es transcribir el inciso primero de la norma, pero de forma alguna aclara al Tribunal si se está refiriendo a la acción de venta de un bien o de la prestación de un servicio por parte del supermercado, ni tampoco señala específicamente cuál o cuáles ventas o servicios cree fundantes de alguna infracción, que no señala cuál es el menoscabo específico que le imputa al supermercado y respecto de qué tipo de relación de consumo, que no indica la causa del supuesto menoscabo, y que en esta parte se dedica a repetir la norma "fallas o deficiencias de calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida", pero no se refiere a cuál o a cuáles causas se refiere. Seguidamente señala que el artículo 23 inciso 1º exige para producirse una condena infraccional, que "el proveedor", en este caso, el supermercado, actúe con negligencia "en la venta de un bien o en la prestación de un servicio", a su vez, señala y transcribe el Artículo 1º de la Ley 19.496, donde se define lo que es consumidor y proveedor, indicando que, la denunciante invoca una norma que no la rige ni beneficia en este caso, porque no tiene la legitimidad activa para

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL CURICO

denunciar. Señala que el supermercado denunciado niega a la denunciante calidad de consumidora para los efectos de esta denuncia infraccional, interpone su Abogado, porque ningún servicio ha contratado y pagado la denunciante, por el cual el supermercado le haya causado algún menoscabo con negligencia que haga posible una condena infraccional en su contra.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, de las normas de los artículos 1º, 3º, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, solicita tener por contestada la denuncia infraccional deducida en su contra, y, en mérito de la contestación, de las pruebas aportadas al juicio y al mérito que arroje el proceso, resolver que se desecha absolutamente la denuncia infraccional, con expresa condenación en costas.

En el Primer Otrosí de su presentación y en mérito de los mismos fundamentos fácticos y jurídicos expresados en lo principal de su presentación, que da por reproducidos para esta petición, incluido como fundamento jurídico lo señalado en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil, contestó la demanda civil indemnizatoria interpuesta en su contra, y en definitiva, conforme al mérito del proceso, solicita que dicha demanda sea rechazada en todas sus partes, con expresa condenación en costas, por los fundamentos ya expresados en lo principal de su presentación.

Agrega en este punto, además de lo ya dicho, que la denunciante no es consumidora para los efectos de la Ley 19.496 y, por lo tanto, no puede exigir indemnización civil, que no pudiendo ser condenado infraccionalmente el supermercado por los supuestos hechos que se denuncian, en atención a que conforme a los artículos 1º y 23 de la Ley la denunciante no es "consumidora" en los términos que lo exige la Ley, tampoco podrá exigir indemnización civil por carecer de legitimación activa, y por un menoscabo que no es tal.:

Señala que la abultada suma de dinero que demanda (\$10.000.000), no es más que un intento de obtener ganancia económica fácil a costa del supermercado, considerando que los hechos que señala son la mayoría genéricos, sin contextualización, algunos irrelevantes, otros falsos, sin que hubiera detallado los supuestos padecimientos morales que habría sufrido la denunciante, ello unido al hecho que no puede pretender ser indemnizada por haber sido sometida a un supuesto procedimiento policial, del cual no tiene control alguno el supermercado, ni pretender ser indemnizada por pérdida de desprestigio (sic) ante el público que frecuenta el supermercado, desde que no goza de ningún prestigio en el supermercado dadas sus conductas.

Indica que, el Abogado de la demandante pide la cantidad de diez millones de pesos, o la suma que se determine, considerando la gravedad y entidad "de los daños patrimoniales y extra patrimoniales que han causado a mis mandantes", lo



que contiene sendos errores, según indica, por un lado, la cifra que demanda la funda en daños patrimoniales, que no señala en absoluto cuáles son, y por otro lado, se refiere a sus mandantes, en circunstancias que demanda sólo por una persona, errores que según indica se repiten en el petitorio de la demanda civil indemnizatoria, señalando que estas falencias de la demanda civil indemnizatoria deben ser suficiente fundamento para rechazarla en definitiva.

Por lo anterior, solicita tener por contestada la demanda civil indemnizatoria, y en definitiva, negarle lugar en todas sus partes, con expresa condenación en costas. En el Segundo Otrosí de su presentación y conforme se lo permite el artículo 50 E de la Ley 19.496, y por los mismos hechos señalados en lo principal de su escrito, a los cuales por economía procesal se remite, estimando que la denuncia infraccional interpuesta carece de fundamento plausible, solicita que en la sentencia, se declare como temeraria la denuncia, y, en consecuencia, se sancione a la denunciante, de la forma que señala el artículo 24 de la referida Ley, con el máximo de la pena establecida en la Ley, y en subsidio, la que se estime de justicia.

Oídas que fueron, el Tribunal llamó a las partes a Conciliación, la que no se produjo, recibándose la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 69 y siguientes, rola parte policial Nro. 737 de la Primera Comisaria de Curicó, de los hechos acaecidos el día 21 de Febrero de 2015, en el recinto de Supermercado Unimarc de Avenida España Nro. 414 en que se vio involucrada la denunciante y demandante de autos, lo anterior en respuesta a Oficio Nro. 985, de 17 de Junio de 2015, emitido por este Tribunal.

A fojas 81 y siguientes, rola Oficio N° 4460-2015 de fecha 26 de Mayo de 2015, emitido por Miguel Gajardo Lizana, Fiscal Adjunto, Jefe Fiscalía Local de Curicó, en respuesta a oficio Nro. 984, de este Tribunal.

A fojas 138, rola Oficio Nro. 2430 de fecha 6 de Julio de 2015, emitido por el Dr. Jorge Iván Canteros Gatica, Director (S) Hospital San Juan de Dios de Curicó, en respuesta a Oficio Nro. 987, de este Tribunal.

A fojas 142, rola acta de audiencia de percepción de prueba digital aportada por la denunciante.

A fojas 146, rola acta de audiencia de exhibición de documentos.

A fojas 180, el Señor Secretario Letrado Titular del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

CONSIDERANDO

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
6 MAY 2016
SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICO

PRIMERO: Que se ha iniciado la presente causa, para investigar posibles infracciones a la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Consumidores, presuntamente cometidas por la sociedad **RENDIC HERMANOS S.A. Rut: 81.537.600-5**, de giro o actividad económica., supermercado, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50D de la ley 19.496 por el administrador del local, **LUIS FELIPE WILLUMSEN DE LA FUENTE**, Rut: **10.858.050-K**, administrador, ambos con domicilio en **AVENIDA ESPAÑA N° 414** de la ciudad de la ciudad de Curicó, en perjuicio de **JOCELYN JOHAN CHACON OSORIO**, ya individualizada.

SEGUNDO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 45 y siguientes**, la denunciante y demandante no rindió prueba documental ni testimonial, a **fojas 54** provoco la absolución de posiciones de **LUIS FELIPE WILLUMSEN DE LA FUENTE**, Rut: **10.858.050-K**, representante legal de la denunciada y demandada civil, quien absolvió posiciones al tenor del pliego de posiciones rolante a **fojas 41** y siguientes, donde señaló que es efectivo que la denunciante y demandante civil es cliente habitual del Supermercado Unimarc, Avenida España, que va como clienta y es conocida, que la ve unas dos o tres veces a la semana. Que de ninguna manera la señora Chacón ha recibido tratamiento hostil por parte de los funcionarios de allí y del Jefe de Local, que no han tenido un tratamiento poco acorde con un consumidor, que incluso él personalmente, varias veces le ha ayudado a buscar productos que no ha encontrado, que de hecho a ella le gusta mucho el Maruchan de ají, y que ese día en específico no había en sala y él personalmente fue a la bodega a buscar el producto que ella necesitaba y efectivamente estaba solucionándole el problema de inmediato. Que efectivamente la señora Chacón, ha reclamado respecto de las canastas para los productos sucias, que las veces que le ha tocado personalmente se la ha cambiado la canasta por una limpia, ya que lamentablemente hay clientes que dejan sucias las canastas y por problemas de tiempo no se limpian en el momento, que hay una instrucción al turno de mañana de cajas y el turno de tarde también lo hace, mantener las canastas limpias, que él personalmente le he pedido disculpas y señalado que están trabajando en eso. Que respecto al reclamo por lácteos vencidos, a él no le consta porque a él no le ha preguntado. Que respecto a verduras descompuestas, por lo menos no se ha acercado a conversar con él de ese punto, porque depende la hora que vaya, es la hora que hay persona distinta a cargo del local, que como referencia ellos no tienen ningún tipo de multas, ni por SAG ni por SEREMI por fruta o verdura en mal estado. Que en lo que respecta al sector de carnes y cecinas, tiene entendido que las veces que la clienta ha pedido un producto que no está en ese momento o se está

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARÍA DE JUSTICIA
JUZGADO DE TURNO NOCTURNO
SEGUNDO JUZGADO DE TURNO NOCTURNO
SECRETARÍA DE JUSTICIA

procesando, si no está en el mural de carnes se le hace la preparación efectivamente ha sucedido que el producto no está por problemas proveedor, pero siempre se le da alguna alternativa si es que no hay, pero ningún momento se le ha negado venderle o atenderle en las áreas de fiambre y rotisería que son de venta asistida. Que no le consta que la señora Chacón reclamado a la encargada de cecinas por su trato. Que no le consta que la señora Chacón ha reclamado de que sacaran una mosca de la vitrina de cecinas, ellos como local tienen procedimientos diarios que son evaluados por el técnico se hacen fumigaciones quincenales para evitar estos problemas. Que denunciante un día en la tarde se acercó a conversar con el de lo que ha pasado días anteriores, del asalto que ella le comentó, y le comentó que ella que estaban robando en el último pasillo pero en ningún momento le dijo que estaba amenazada con un cuchillo. Que él le comentó que en caso de asalto, ellos llamaban al plan cuadrante en el momento, pero que en realidad no se acuerda que ese día empezó a comentarle varias cosas que no se acuerda precisamente de eso. Que el día del robo supuestamente, él no estaba presente, que si fue efectivo ese robo, si fue rápido obviamente no se alcanzó a llamar al plan cuadrante, que en la bitácora de seguridad no hay nada registrado, de que hubo un robo, que de hecho lo que él le comentó a ella que si a ella le tocaba ver algo como esto, que no interviniera y se alejara del lugar por seguridad de ella y de los clientes en general. Que de ninguna manera se ha negado a atenderla, que siempre la ha atendido, tratándolo mal o tratándolo bien siempre la ha atendido que otra cosa es que hubiera ido en horarios distintos a cuando él esta, pero para eso hay un subadministrador o un jefe, que incluso hace un mes ellos como local en forma personal, recibieron un premio al local, por ser el mejor local de Servicio al Cliente de la Zona Sur. Que no le consta que la guardia del local ha dicho groserías, ofensas con palabras poco adecuadas a la señora Chacón, que el día que al revés, que él ha estado presente cuando la señora Jocelyn entra no directamente a la sala, sino que directamente en dirección a la guardia que está en la puerta, que es Verónica y la ha tratado, y la he escuchado, de "guatona", "maraca" y "cochina". Que la empresa de seguridad está autorizada por Carabineros para trabajar, tienen cursos de OS 10, que esta empresa es fiscalizada quincenalmente por carabineros respecto de cursos al día, credencial, contrato etc., que esto es fiscalizado por carabineros no por ellos. Que no le consta lo que sucedido el día 21 de Febrero de 2015 porque él estaba de vacaciones. Que no se le trata de forma hostil, que siempre se la ha dado una buena atención, independiente quien sea. Que siempre se le ha atendido a la cliente independiente que esté alterada por la situación del momento. Que no es

Ciento ochenta y siete 187

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
6 MAY 2016
SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICO

efectivo que se ha escondido cuando la clienta lo ha requerido, que las veces que lo ha mandado a llamar, y la mayoría de las veces con mal trato y groserías amenazado, siempre le ha contestado como caballero tratando que se calme y baje las revoluciones, las veces que no le ha contestado, ha sido porque no está en el local.

TERCERO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 45 y siguientes**, la denunciada y demandada, como prueba documental acompañó con citación copia del contrato de trabajo de don Luis Felipe Willumsen de la Fuente de fecha 03 de Enero de 2011, en el que consta su calidad de Administrador del Local denunciado. Como prueba testimonial presento a doña Miriam Del Carmen Valenzuela Bravo, cédula nacional de identidad Nro. 14.051.480-2, de profesión u oficio Jefa de cajas Supermercado Unimarc, domiciliada en Avenida España 414, Comuna de Curicó, quien previamente juramentada expuso que cuando ocurrió el problema de las cajas con la señora Jocelyn, las cajeras le pedían no atenderla cuando ella apareciera, que si podían atenderlas ellas, por temor y vergüenza porque a esta señora no le importa llamar la atención o increpar a alguien, que cuando algo le molestaba, no le importaba si había público, o si tenía que decir palabras inapropiadas, cuando ella aparece en el supermercado el personal se alborota, dicen ahí viene, ahí viene y todos se paran de sus lugares, nadie quiere estar presente por temor a que haga algún escándalo. Señala que a ella le llama la atención en que en algunas oportunidades se saludaban cortésmente y otras en que llega con la intención de buscar con quien pelear, con el celular grabando etc. Indica que lo que la trae a declarar, es el temor de la gente, que nadie la quiere atender, señala que una vez agredió a un cajero tomándolo del hombro y "zamarreándolo" de lo cual existe una constancia en Carabineros, que a una de las tesoreras la trata de "china picante", y se refiere súper mal respecto del personal del supermercado, incluso a la persona que cuida autos la ha tratado mal, de manera muy despectiva. Señala que en una ocasión ella estaba en caja y le mostró su celular preguntándole si conoce a alguien, señalándole que era su hija y diciéndole que ella la había tratado mal, a lo que ella respondió que no había sido así, y ella le señaló, que no se le olvide, que ella sabe que es casada con un carabinero, que sabe dónde vive, y que conoce a su hermano. Señala que, lo que le extraña es que hay ocasiones en las cuales, la relación es normal, pero en otras no sabe qué le pasa, pero se porta de una manera extraña. Indica que en una ocasión incluso les mostró el pecho, y a la tesorera después de un conflicto que tuvo con los guardias, se levantó la falda para mostrarle que andaba sin nada.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARÍA DE POLICIA
SEGUNDO REGIMIENTO DE POLICIA
LOCAL BARRIO

Preguntada contesto que el problema específico que habían con las compras de factura con la denunciante, es que para compra con factura se presenta, si es una empresa, el ROL más el carnet de identidad, para identificar a la persona que está comprando, que ella compraba con ROL y se le pedía el carnet de identidad pero ella nunca lo quiso entregar, amenazando y señalando que no sabían que era ella, y las cajeras le solicitaban que cuando ella pasara mejor no pedirle el carnet, a lo que ella les señaló que por procedimiento se tenía que pedir. Que el conflicto que tuvo la denunciante con la persona que cuida los vehículos en el local, señaló que el conflicto fue porque la denunciante, señala que la señora que cuida los vehículos la ignora y se burla de ella, y según lo que le dijo la señora de los vehículos ella se aleja por miedo, que se va a la farmacia, a la SALCO, indica que el día del conflicto ella estaba en el supermercado, que ella estaba gordita (embarazada) , así que los clientes pensaron que el problema era con ella, pero que les señaló que no era así, señala que ella la escucho cuando le dijo que era una rata asquerosa, una mugrienta, esas palabras fue las que dijo y la reacción de la señora que cuida los vehículos fue llorar. Que en cuanto al incidente con el cajero, y a que se refiere con zamarrearlo, señala que la señora Jocelyn ya había pasado por caja, y pasan unos jóvenes comprando alcohol y el cajero no les pidió el carnet de identidad, y la señora le dijo que si a ella la molestaban con el carnet porque no se los pedían a ellos, el cajero le dijo que eran clientes conocidos del local y que tienen cara de guagua pero son mayores de edad, y que por eso no se los pidió, ella se molestó y lo tomo por detrás y lo remeció. Que nadie del supermercado quiso venir por temor, por miedo a que la señora Jocelyn llegue al Supermercado increpando, señala que ella está con temor de la reacción de la señora Jocelyn. Que sabe que la Señora Jocelyn acosa o molesta también a los guardias del local, que los trata con malas palabras como "guatona ordinaria" "chancha" y los acosa cuando entra con el celular grabando.

Contrapreguntada señalo en cuanto a la situación que refiere en relación con la encargada de cecinas, que Maritza es la que estaba ese día y fue la única que saco la voz para defender al cajero, que ese día ella dejó su lugar de trabajo, se acercó al área de cajas y la increpó, y le dijo que hasta cuando hacia escándalo que hasta cuando se creía con el derecho de porque tenía plata humillar a la gente de esa manera, señala que cree que ella ha sido la única persona que la ha increpado para defender a uno de los colaboradores, en lo que respecta al supermercado se hacen los locos para no tener más conflicto, para no alterar más la situación. Que no puede decir a cuantos metros se encuentra el sector cecina de la caja, que el Supermercado es pequeño, que lo que pasa es que cuando la señora Joselyn hace escándalo, ella grita y se escucha en todo el Supermercado.

Ciento ochenta y siete

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARIO
JUZGADO DE POLICIA
DE CURICO

y la señora del aseo, de sala o pasillo dicen que llegó la señora Jocelyn y está enojada peleando adelante, que ella tiene un tono de voz súper alto cuando está enojada grita mucho y se escucha, que cuando ella llega, el personal se esconde en la cafetería que no está en uso, que incluso ella una vez se escondió ahí porque le daba lata y vergüenza. Que los reclamos que ha efectuado la Señora Jocelyn dentro del Supermercado son mala atención, que no la quieren atender, se queja de que lo canastos están sucios, de que la verdura esta mala, pero siempre anda buscando un pretexto para discutir. Que si existe personal que atienda a la Señora Jocelyn cuando acude al Supermercado, que les guste o no es una cliente y se debe atender de igual manera y con el mismo respeto que a todo el mundo, que les de temor y no quieran es otra cosa pero dejarla sin atención nunca. Que el nombre de la guardia del supermercado es Verónica y que el conflicto se produjo porque la señora Jocelyn entro grabando y grabando, en primera instancia a la Guardia que era Verónica la que estaba en ese turno, que la guardia se molestó la increpo y le dijo porque la estaba grabando y ahí tuvieron un intercambio de palabras y quedo la escoba, que en el intercambio de palabras la guardia le quiso quitar el celular a la señora Jocelyn y ahí se agredieron mutuamente los 3, la guardia, la señora Jocelyn y su pareja. Que no se encuentra permitido que la guardia del supermercado acuda al cliente en este caso la señora Jocelyn, con groserías, que la guardia debería haberse acercado con buenas palabras de buena forma, haberle dicho porque la estaba grabando, en qué contexto, y se habría evitado todo eso, que nadie, ni un gerente, ni el personal de aseo se merece que lo traten con malas palabras. Que el Supermercado tomo como medida en relación con la actuación y trato de la guardia con la señora Jocelyn, hablar con ella, que eso no podía volver a ocurrir, que no podían caer en ese tipo de actos y que ella fue una de las que hablo con la guardia. Que el administrador del supermercado también converso con ella, que no fue testigo de eso, pero lo tiene claro, que la amonestación fue verbal. Que el día del incidente con la guardia esta le arrebató el celular a la señora Jocelyn, que la guardia uso la fuerza en las actitudes que tuvo para con la señora Jocelyn, que no se fijó si alguno de los participantes en los hechos narrados cayó al suelo, que la agresión de la guardia hacia la señora Jocelyn fue en la entrada entre la administración y el pasillo 1, de las cajas hacia adentro, que no recuerda la fecha exacta, que si no se equivoca señala que fue un día domingo hace un par de meses, que el conflicto termina con carabineros, constatación de lesiones, con detenidos, señala que si no se equivoca, la Señora Jocelyn y su pareja fueron detenidos y la guardia fue a constatar lesiones, que con los nervios no recuerda mucho de ese tema y que la misma guardia llamo a Carabineros. Que la agresión verbal y física fue entre los

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARÍA DE JUSTICIA
Y SEGURIDAD PÚBLICA
JUZGADO DE TURNO NOCTURNO
DE LO PENAL

tres que estaban y que porque la detención de la señora Jocelyn a la guardia eso no sabe, que el supermercado no emitió disculpa por lo sucedido a la señora Jocelyn. Que en las conversaciones que han tenido, la señora Jocelyn se acordó que tenía cáncer estomacal. Que no vio algún puntapié de la guardia a la señora Jocelyn, que se veían manotazos para allá y para acá. Que la guardia Verónica, según tiene entendido es dependiente de una empresa que presta servicios al supermercado, empresa llamada Pitbull.

CUARTO: Que, con el mérito de los antecedentes allegados en autos y de acuerdo a las probanzas rendidas en este proceso, no resulta posible al tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna de las infracciones denunciadas a la Ley 19.496, lo anterior porque respecto a las distintas denuncias formuladas, la denunciante no ha acompañado pruebas que permitan acreditar la veracidad de sus dichos.

QUINTO: Que, en cuanto a la denuncia de agresión efectuada por la denunciante en contra de una guardia de seguridad de la denunciada, aun cuando es un hecho probado de la causa, la ocurrencia de los hechos denunciados, según se puede establecer, tanto de las versiones de las partes, como del parte policial rolante a **fojas 69 y siguientes** y de los documentos que rolan de **fojas 81 y siguientes**, es del todo necesario para esta Sentenciadora señalar que dentro de las normas contenidas en la Ley 19.496, la aplicable en la especie es el Artículo 15, el que establece: *"Artículo 15.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.*

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24".

SEXTO: Que por su parte, el inciso 1° del artículo 24 de la misma ley establece: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente", que, en consecuencia, sólo corresponde imponer sanciones con arreglo a esta ley, cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos 1° y 2° del artículo 15 de la mencionada ley no fuere constitutiva de delito;

SEPTIMO: Que la situación señalada en el motivo precedente es precisamente la de autos, pues como se desprende tanto del parte policial rolante a **fojas 69 y**

Ciento ochenta y nueve 18

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
16 MAY 2016
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
JUZGADO DE POLICIA
CURICÓ

siguientes, específicamente lo señalado a **fojas 72**, en el apartado Instrucciones fiscal de turno, este instruyó imputarlos por **RIÑA PUBLICA** del **Artículo N° 10**, contenida en el **LIBRO TERCERO, Título I, DE LAS FALTAS, del Código Penal**, lo que se encuentra también reflejado en los antecedentes que rolan de **fojas 81 y siguientes**, específicamente lo señalado a **fojas a 131 y 132** donde el **Ministerio Publico comunica y el Juez de Garantía** aprueba la aplicación de principio de oportunidad del **artículo 170 del Código Procesal Penal**, señalándose en dicho documento la imputación por riña publica de los participantes de los hechos del día 21 de Febrero de 2015, al interior del Supermercado Unimarc, Avenida España Nro. 414, Curicó. En consecuencia, y a la luz de lo reflexionado en los motivos precedentes, cabe aplicar en la especie lo dispuesto en el artículo 15 inciso final de la Ley N° 19.496, pues en el caso de que se trata, la infracción atribuida a la guardia de la denunciada, de ser efectiva, ellas serían constitutivas de delito, razón por la cual, no rige la remisión del Artículo 24 y, por ende, debe también rechazarse la denuncia de **fojas 1 y siguientes**, corregida a **fojas 13 y siguientes**, en este aspecto, sin costas

II.- EN CUANTO A LO CIVIL.

OCTAVO: Que, en esta causa no ha sido posible establecer responsabilidad infraccional de la demandada, razón por la que no se dan los presupuestos para que nazca la obligación y el derecho correlativo a la reparación e indemnización adecuada y oportuna por los daños ocasionados en caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor, tal como se encuentra contemplado en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496. En mérito de lo anterior, la demanda será desestimada en todas sus partes, sin costas, sin efectuar las consideraciones del caso en relación con la contestación de la demandada.

TENIENDO PRESENTE:

Estas consideraciones, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley 15.231, 14 y 17 de la Ley 18.287 y la Ley 19.496

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Que **SE RECHAZA** la denuncia infraccional de lo principal de **fojas 1 y siguientes**, córregida a **fojas 13 y siguientes** y en consecuencia **SE ABSUELVE** a la sociedad **RENDIC HERMANOS S.A.** Rut : **81.537.600-5**, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por el administrador del local, **LUIS FELIPE WILLUMSEN DE LA FUENTE**, Rut : **10.858.050-K**, Administrador, ambos con domicilio en **Avenida España N° 414** de la ciudad de la ciudad de Curicó, de los hechos denunciados por doña **JOCELYN JOHAN**

CHACÓN OSORIO, ya individualizada, en atención a lo señalado en el considerando SEPTIMO de la presente sentencia.

SECRETARÍA DE POLICIA LOCAL
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CURICO
16 MAY 2015
CERIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA DEL ORIGINAL

II.- EN CUANTO A LO CIVIL.

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes, corregida a fojas 13 y siguientes, por doña JOCELYN JOHAN CHACÓN OSORIO, ya individualizada, en contra de la sociedad RENDIEROS HERMANOS S.A. Rut: 81.537.600-5, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por el administrador del local, LUIS FELIPE WILLUMSEN DE LA FUENTE, Rut: 10.858.050-K, Administrador, ambos con domicilio en Avenida España N° 414 de la ciudad de Curicó; por las motivaciones expresadas en el considerando OCTAVO de la presente sentencia.

III.- EN CUANTO A LA SOLICITUD DE DENUNCIA TEMERARIA DE LA DENUNCIADA Y DEMANDADA CIVIL

Que, haciéndose cargo esta Sentenciadora de la solicitud de la denunciada y demandada civil realizada en el Segundo Otrosí de su presentación de fojas 28 y siguientes, en cuanto a que se declare como temeraria la denuncia infraccional interpuesta en autos, esta será desechada, en razón de que el querellante tuvo motivos plausibles para litigar.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por Doña Encarnación Avalos Cuenca, Juez Letrada Titular

Autoriza Don Juan Carlos Ceresuela Muñoz, Secretario Abogado Titular

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
CURICO

En Curicó, a 10 de 2015 de 01 OCT 2015 Notifi-
qué por carta certificada a Cristián Palero
la resolución que rola en autos a fs NIS
y le envíe copia íntegra de ella -

En Curicó, a 01 OCT 2015 de
de Notifi-



Talca, uno de abril de dos mil dieciséis.-

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad con dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287, 23 de la Ley 19496 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veintinueve de septiembre de dos mil quince, escrita de fojas 182 a 189 vta., sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°3140-2015/Civil.