

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ESTACION CENTRAL

PROCESO ROL N° 30.230-ARC-2015

ESTACIÓN CENTRAL, diez de junio de dos mil dieciséis.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.-

1.- La denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes de autos, de fecha 21 de septiembre de 2015, que da cuenta de presunta infracción a los derechos de los consumidores, en que participaron:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Abogado, ambos domiciliados en Teatinos N°333, Piso 2°, comuna de Santiago y representado en autos por los Abogados, **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, **MARITZA ESPINA OPITZ**, **PAOLA JOHN MARTÍNEZ** Y **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, conforme consta de fojas 9 de autos.

WALMART CHILE COMERCIAL S.A. (HIPERMERCADO LIDER, GENERAL VELÁSQUEZ), Sociedad de su giro comercial, RUT N° 96.829.710-4, representada legalmente por don **RODRIGO CRUZ MATTA**, ambos domiciliados en Avenida De Valle N° 737, Piso 5°, comuna de Huechuraba y representada en estos autos por las Abogadas doña **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ**, **KARIN ROSENBERG DUPRÉ** y doña **MARÍA JOSÉ CEA CATALÁN**, de acuerdo a fojas 30.

2.- Que, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, denuncia a **WALMART CHILE COMERCIAL S.A.**, por infracciones a los artículos 3° letra d); 15 inciso 1°; y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando sea condenado infraccionalmente al máximo de las multas establecidas en la ley, por cada una de las infracciones denunciadas, con costas.

Indica, que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley N° 19.496, ha tomado conocimiento a partir de diversos medios tales como, redes sociales, videos, notas de prensa y entrevistas a consumidores afectados, que la denunciada, el día miércoles 16 de septiembre de 2015, a eso de las 20:00 horas, en circunstancias que se registraba un sismo de gran magnitud, duración e intensidad en el país, y que sólo en Santiago superó los 7° en la escala de Richter, personal de la sucursal Híper Líder de General Velásquez, cerraron las puertas del recinto, impidiendo la evacuación de los consumidores, aparentemente para evitar que las personas, que en aquel momento colmaban el establecimiento comercial, escapasen con bienes que no hubieran pagado.

Agrega, que dicha actitud deja en evidencia la falta de profesionalidad del proveedor denunciado, presentando un inexistente y/o ineficiente mecanismo o protocolo para afrontar contingencias sísmicas, las que en nuestro país son recurrentes, sin importar que con tal medida expuso seriamente la integridad psíquica como física de los consumidores, además de atentar contra la dignidad y derechos de estos últimos.

Acota, que al analizar los videos y notas de prensa, se aprecia claramente que los consumidores alertados por el sismo y en un estado de pánico, intentan de manera aglomerada, evacuar las dependencias del supermercado, situación que es obstaculizada, impidiendo la evacuación en plena

emergencia sísmica, producto del cierre de puertas del recinto, que según comunicados de la propia denunciada se produjo al activarse un "protocolo de seguridad de la empresa". Lo que deja de manifiesto que las medidas adoptadas por el supermercado, ante una emergencia miraron a sus propios intereses y olvidaron los derechos de los consumidores, demostrando una grave falta a su deber de profesionalidad ante un cataclismo de esta naturaleza, no hay duda que es una situación evidente de vulnerabilidad, donde está en juego, entre otros, la vida de las personas.

Sostiene, que lo mínimo que se espera de un proveedor como el denunciado, es que en caso de alguna situación excepcional, como puede ser un movimiento telúrico, una alarma de bomba o u incendio, actué con profesionalidad y cuente con protocolos y políticas destinadas a realizar rápidamente una evacuación de sus instalaciones, con el fin de evitar poner en riesgo la seguridad y dignidad de sus clientes.

Manifiesta, que así las cosas y estando comprometidos los intereses de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que ha decidido formular la presente denuncia, debido a la falta de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando de paso, al propio mercado del comercio y a los intereses de los consumidores que acceden a sus servicios, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.

Finalmente, enuncia que **WALMART CHILE COMERCIAL S.A.**, a la luz de la normativa legal vigente, comete infracción a los artículos 3° letra d); 15 inciso 1°; y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicándole en cada caso, el máximo de las multas.

3.- Que, a fojas 26 y siguientes, comparece **WALMART CHILE COMERCIAL S.A.**, representada para estos efectos por la Abogada doña **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ**, formulando descargos respecto del denuncia formulado en contra de su representada y solicitando, en definitiva, se dicte sentencia absolutoria o en subsidio, se imponga una sanción que se encuentre en el límite inferior, de acuerdo a los argumentos esgrimidos en los descargos.

4.- Que, a fojas 76 y siguientes, se lleva a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la abogada doña **MARITZA ESPINA OPITZ**, en representación del **Servicio Nacional del Consumidor** y de la Abogado, don **MARÍA JOSÉ CEA CATALÁN**, en representación de la denunciada **WALMART CHILE COMERCIAL S.A.**

5.- Que, a fojas 77, el Tribunal, decretó audiencia para percepción documental.

6.- Que, a fojas 87 y 92, se lleva a efecto audiencia de percepción documental.

7.- Que, a fojas 101, el Tribunal, decretó autos para fallo.

OTROS ANTECEDENTES:

- a) Impresiones de páginas de Diarios electrónicos, dando cuenta del cierre de puertas de Supermercado Líder el día del terremoto, que rolan de fojas 10 a 17 de autos;
- b) Plan de Emergencia Hipermercado Líder Alameda, que rola de fojas 31 a 46, de autos;

- c) Informes de Evacuación de fechas 26 de febrero; 17 de marzo; 10 de abril; 07 de mayo; 13 de junio; 31 de julio y 28 de agosto de 2015, aparejados de fojas 47 a 53;
- d) Registro de Asistencia a Actividad de fechas 17 de septiembre 2015; 12 de mayo de 2015; 12 de abril de 2015; 10 de septiembre de 2014; 11 de septiembre de 2014 y 11 de octubre de 2014, acompañadas de fojas 54 a 63;
- e) Registro de Inspección de Híper, Local 72, de fecha 17 de septiembre de 2015, que rola de fojas 64 a 69;
- f) Minuta de Evacuación Local Líder, Local 72 Alameda, acompañada a fojas 70;
- g) Copia simple de Escritura Pública de Poder de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA a TOMASELLO HART, LESLIE Y OTROS, que rola a fojas 72 y siguientes.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se trata de un denuncia de autoridad.

SEGUNDO: Que, con fecha 21 de septiembre de 2015, el **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, interpuso denuncia infraccional en contra de **WALMART CHILE COMERCIAL S.A**, representada legalmente por don **RODRIGO CRUZ MATTA**, ambos con domicilio Avenida De Valle N° 737, Piso 5°, comuna de Huechuraba.

TERCERO: Que, la denuncia tiene como fundamento la obstrucción de las vía de evacuación del Supermercado Híper Líder Limitada, emplazado en Avenida Padre Alberto Hurtado N°060, de esta comuna, el día 16 de septiembre de 2015, con ocasión del Terremoto que afectó al país, impidiendo la evacuación de los consumidores que se encontraban al interior del establecimiento comercial, en plena emergencia sísmica, lo que importa una falta de profesionalidad del proveedor denunciado, que expuso seriamente la integridad psíquica como física de los consumidores además de atentar con la dignidad y derechos de los consumidores afectados con la medida.

CUARTO: Que, la denunciada, formulando sus descargos, señaló que cuenta con el Plan de Emergencia Hipermercado Líder Alameda, debidamente aprobado por la Secretaría Ministerial de Salud y Bomberos de Chile, elaborado en el mes de junio del año 2013, en que se contemplan actividades permanentes a realizar, así como las acciones a tomar ante la eventualidad de una emergencia, respecto de todos los sectores del local, contemplando medidas especiales que deben adoptarse durante el sismo, así como después de ocurrido éste y la forma de llevar a cabo dicho plan.

Agrega, que el plan incluye un plano isométrico del local en el cual se indican las vías de evacuación y los extintores de que se dispone.

Indica, que tal como lo exige la Ley General de Urbanismo y Construcciones el Hipermercado Alameda cuenta con cinco puertas de emergencia y tres vías de evacuación, todas las cuales se encontraban operativas y en perfecto estado de funcionamiento el día 16 de septiembre de 2015. Sin perjuicio de ello, una de las tres vías de evacuación, que -se encontraba abierta y en perfecto estado de funcionamiento-, no obstante, se encontraba obstruida, toda vez que la cortina metálica que opera en el exterior del establecimiento, se encontraba cerrada.

Manifiesta, seguidamente, que existen poderosas razones que explican la referida obstrucción de la vía de evacuación rápida, toda vez que dicha puerta se encuentra muy próxima al lineal de cajas, y en numerosas ocasiones, los cajeros que se encontraban prestando servicios en dicho lineal de cajas, fueron objeto de hechos ilícitos por parte de terceros al local, quienes con armas blancas los amenazaban para que hicieran entrega de la recaudación de sus respectivas cajas, así como para robarles sus artículos y pertenencias personales, por lo que la Presidenta del Sindicato del local, habría solicitado el cierre de dicha cortina metálica con el propósito de impedir dichos delitos, al menos en los días y horas de mayor afluencia de público, es decir, en horas de la tarde-noche, fines de semana, fines de mes y días anteriores a feriados largos, como es el caso de fiestas patrias, más aún, considerando que el supermercado permanecería cerrado los días 18 y 19 de septiembre, por ser ambos feriados irrenunciables.

Comenta, que sin perjuicio de lo anterior, las cinco puertas de emergencia y las otras dos vías de evacuación con que cuenta el local, funcionaron debidamente, por lo que se realizó una evacuación guiada del público que en ese momento se encontraba en el interior del local, por parte de dependientes del supermercado, la que resultó exitosa, puesto no hubo aglomeración alguna.

Sostiene, que en estricto rigor, el plan de emergencia no requería o exigía de tres accesos/vías de evacuación para ser aprobado por la autoridad, sin embargo en el plan original se contempló de dicha forma, pensando en proveer de una vía de evacuación alternativa adicional, pero no indispensable, que finalmente por razones de fuerza mayor y de seguridad de los trabajadores y clientes, ha podido operar parcialmente, esto es, hasta poco antes de que oscurezca en fecha y horarios punta.

QUINTO: Que, para acreditar sus dichos, la denunciada, rindió la prueba documental acompañada de fojas 31 a 69, individualizada, precedentemente y la prueba de percepción documental de un Disco Compacto, que contenía un video de las cámaras del establecimiento comercial, el día 16 de septiembre de 2015, en el horario en que se produjo el terremoto.

SEXTO: Que, por su parte, el Servicio Nacional de Consumidor, para acreditar la efectividad de su denuncia, rindió la prueba documental aparejada de fojas 10 a 17, individualizada, precedentemente y produjo la prueba de percepción documental de videos proporcionados por los noticieros de los Canales de televisión; Megavisión, Chilevisión y Canal 13, como de los videos contenidos en las páginas web de los diarios The Clinic; El Mostrador y soychile.cl

SÉPTIMO: Que, en los videos aportados por ambas partes, se puede apreciar, efectivamente, que al momento del evento sísmico y durante la evacuación de los clientes, una de sus vías de evacuación, se encontraba cerrada. Situación que produjo, un ambiente de nerviosismo generalizado en los numerosos consumidores que se encontraban al interior de supermercado, al ver entorpecida su rápida y expedita salida de dicho local comercial.

OCTAVO: Que, en este mismo sentido, la Minuta de Evacuación de fecha 17 de septiembre de 2015, aportada por la propia requerida y que rola a fojas 70, da cuenta en forma expresa, que al momento de producirse el terremoto del día jueves 16 de septiembre del mismo año a las 20:00 horas, la evacuación

de los clientes y colaboradores, se realizó sólo a través de dos vías de evacuación, dejando una de las vías de evacuación, sin abrir.

NOVENO: Que, que en consecuencia, apreciando el mérito de los antecedentes de autos, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, este sentenciador, puede establecer fuera de toda duda razonable, que la denunciada **WALMART CHILE COMERCIAL S.A.**, al obstruir la vía de evacuación emplazada por Avenida Padre Alberto Hurtado, denominada también "acceso Velásquez II", impidiendo con ello una expedita evacuación, ha puesto en riesgo la integridad y seguridad los consumidores que se encontraban al interior de su establecimiento comercial, infringiendo con ello, lo dispuesto por el artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con el artículo 23 del mismo texto legal, por lo que éste sentenciador, dará por establecida, la efectividad del denuncia contenido en la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes de autos.

VISTOS ADEMÁS Y TENIENDO PRESENTE, lo dispuesto en las Leyes, 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3°, letra d); 23; 24, 58 y demás aplicables de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **Se declara:**

1°.- Que, se condena a la empresa **WALMART CHILE COMERCIAL S.A.**, al pago de una multa de 15 Unidades Tributarias Mensuales, (UTM), por infringir el artículo 3° letra d) en relación con el artículo 23, ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al obstruir la vía de evacuación "acceso Velásquez II, impidiendo con ello, una expedita evacuación, poniendo en riesgo la seguridad de los consumidores que se encontraban al interior del establecimiento comercial, durante el evento sísmico ocurrido el día 16 de septiembre de 2015.

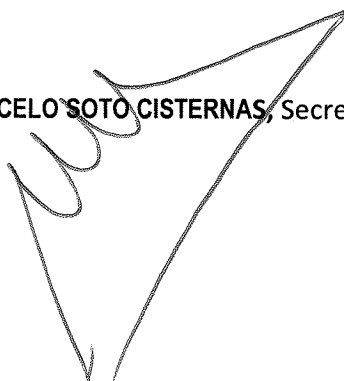
2°.- Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE, en su oportunidad.

Rol N° 30.230-ARC-2015

Dictada por **JORGE FIGUEROA GONZÁLEZ**, Juez Titular.

Autorizada por **E. MARCELO SOTO CISTERNAS**, Secretario Titular.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ESTACION CENTRAL.

ROL N°30.230-ARC/2015.

Estación Central, a veintiuno de octubre de dos mil dieciséis.

Proveyendo presentación de fojas 110: Como se pide, certifíquese por el Sr. Secretario Abogado del Tribunal si la sentencia definitiva causa Rol 30.230-ARC/2015, dictada con fecha diez de junio de dos mil dieciséis, se encuentra firme y ejecutoriada.

Notifíquese.

JUEZ

SECRETARIO

Se envió notificación por carta certificada a:

MARITZA ESPINA OPITZ

Estación Central,de.....

25 OCT 2016