

08  
señala  
y el

Lampa, seis de octubre de dos mil quince.-

**VISTOS:**

A fojas 10 rola denuncia infraccional de la Ley 19.496, interpuesta por el abogado Juan Carlos Luengo, en representación del Servicio Nacional del Consumidor –en adelante SERNAC-, en contra de Abarrotes Económicos S.A. –en adelante supermercado “A Cuenta”-, RUT N° 76.833.720-9, representada legalmente por don Rodrigo Cruz Matta, con domicilio en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8301, Comuna de Quilicura (domicilio del representante legal es Av. Del Valle N° 725, piso 5°, Comuna de Huechuraba, porque, en síntesis, que doña Ingrid Ortega Vergara el día 27 de febrero de 2014, a las 15:30 horas aproximadamente, en circunstancias que se encontraba en el supermercado de nombre de fantasía “A Cuenta”, luego de pasar por caja, la guardia de nombre Paola Lorena Bolados Ojeda se le acerca de manera prepotente diciéndole que estaba robando haciéndole presente que tenía información de cámaras a cargo del guardia Alfonso Munita, reteniéndola en el sector de la salida del recinto ante la mirada de desconcierto de sus vecinos. Al no tener explicaciones de lo ocurrido la señora Ortega llama a Carabineros, quienes se presentan en el local 10 minutos más tarde y, a su llegada, la consumidora les pide que revisaran sus pertenencias, a lo que no acceden y se dirigen a la guardia a fin de preguntarle si ella había revisado sus pertenencias, a lo que responde que no. La revisa el encargado de vigilar las cámaras del local sin encontrar producto alguno que pertenezca al Supermercado. Cuando se retiraba del local, señala, la guardia de forma burlesca le dice “igual tengo la duda”, por lo que, su sobrina Nadia Ortega Alvarado, decide dejar una constancia del hecho en la Tenencia Lampa, bajo el N° 754/2014.

Expresa que frente al reclamo interpuesto por la consumidora, este servicio en su labor de mediación dio traslado del reclamo a la empresa

JUZGADO DE POLICIA  
SECRETARIO  
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA  
FIEL DE SU ORIGINAL TENIDO A LA VISTA  
LAMPAMPA, 22-10-2015

\_\_\_\_\_

deudas y more

denunciada, la que con fecha 7 de marzo de 2014 respondió desconociendo su responsabilidad en los hechos denunciados. Dicha respuesta vulneraría los derechos básicos de los consumidores toda vez que no se da explicación alguna a los hechos que motivaron la denuncia sin demostrar intención alguna de reparar el hecho. La señora Ortega se desempeña como dirigente social, ocupando una posición de connotación pública que se ha visto fuertemente dañada con los hechos descritos en esta denuncia toda vez que los hechos ocurrieron en su barrio y frente a la mirada de sus vecinos, resultando absolutamente falso que se le imputara, todo lo cual evidencia graves errores y una indudable precariedad en el procedimiento establecido para ello, constitutiva de una acción descuidada y negligente por parte de la proveedora y que causó, además, una angustia y aflicción a la actora al verse expuesta a ser considerada como malhechora ante todos los presentes. La denunciada comete infracción a los artículos 3° inciso 1° letra c) y 15 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que debe ser sancionada conforme lo dispone el artículo 24 del cuerpo legal citado.

A fojas 62 rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, que se efectuó con la asistencia de ambas partes debidamente representadas por sus abogados. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce

La denunciante del SERNAC ratifica su denuncia infraccional, solicitando que sea acogida en todas sus partes y que se condene a la denunciada a las máximas multas, con costas.

La denunciada viene en contestar por escrito la denuncia infraccional, solicitando que se tenga como parte integrante del presente comparendo y que se absuelva a su representada de la imposición de toda multa.

SECRETARIO DE POLICIA  
SECRETARÍA DE SU ORIGINAL TENIDO A LA VISTA  
LAMP  
22-10-2015

retenido

Al contestar, señala, en síntesis, que niega que su representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos relatados de contrario o que haya cometido alguna infracción o falta o vulnerado precepto alguno de la Ley 19.496, debiendo el actor acreditar todos y cada uno de los supuestos de su denuncia, comenzando por el presupuesto básico, esto es, la relación de consumo. Sostiene que no tienen responsabilidad toda vez que proveen de seguridad en el consumo precisamente a través de la presencia de guardias de seguridad en sus locales. Añade que no le consta que por parte del personal encargado de seguridad se haya cometido algún tipo de trato indebido respecto de la señora Ingrid Ortega, siendo la actuación y procedimiento del personal de seguridad ajustada plenamente a la legalidad vigente, efectuando un control de la boleta de acuerdo al protocolo de atención.

No hay testimonial. La parte denunciante reitera documentos en partes de prueba, los que no son objetados. Hay una petición concreta de la denunciante infraccional, a la que se accede y que, conforme lo señalado en el escrito de fojas 64, tuvo resultado negativo.

A fojas 67 se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1.- Que en autos el SERNAC denuncia infraccionalmente a Abarrotes Económicos S.A. porque el día 27 de febrero de 2014, a las 15:30 horas aproximadamente, Ingrid Ortega Vergara, en circunstancias que se encontraba en el supermercado de nombre de fantasía "A Cuenta", luego de pasar por caja, la guardia Paola Lorena Bolados Ojeda se le habría acercado diciéndole que estaba robando haciéndole presente que tenía información de cámaras a cargo del guardia Alfonso Munita, reteniéndola en el sector de la salida del recinto ante la mirada de desconcierto de sus vecinos. Al no tener explicaciones de lo ocurrido la afectada habría

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SECRETARIO  
(1)  
LAMPA  
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA  
FIEL DE SU ORIGINAL TENIDO A LA VISTA  
12-10-2018

71  
revisado  
y uno

llamado a Carabineros, quienes no habrían accedido a revisarla pero fue revisada por el encargado de vigilar las cámaras del local sin encontrar producto alguno que pertenezca al Supermercado, y que cuando se retiraba del local, la misma guardia de forma burlesca le habría dicho "igual tengo la duda", por lo que, su sobrina Nadia Ortega Alvarado, habría dejado constancia del hecho en la Tenencia Lampa, bajo el N° 754/2014.

2.- Que, por su parte, el supermercado denunciado, al contestar por escrito la denuncia, niega cualquier grado de responsabilidad de su representada expresando que no han cometido ninguna infracción o falta a la Ley 19.496 y que le corresponde al actor probar todos y cada uno de los supuestos que configurarían la responsabilidad infraccional de su representada comenzando por el presupuesto básico de la relación de consumo.

3.- Que, de partida, con la fotocopia de la boleta acompañada por el denunciante a fojas 8 y reiterada en parte de prueba en el comparendo de estilo de fojas 62, no objetada de contrario, se encuentra holgadamente acreditada la relación de consumo (venta) existente entre la consumidora afectada y la empresa denunciada, como fácilmente puede leerse de aquella, por lo que esta alegación o defensa esgrimida por el supermercado o superbodega "A Cuenta" no deberá prosperar.

4.- Que, a su vez, la denunciada al contestar por oficio al SERNAC, según puede leerse a fojas 7, prueba documental no objetada también, señaló que el guardia de seguridad procedió a realizar el control de boleta conforme al protocolo de atención, pero en autos no consta que el apoderado de la denunciada infraccional haya acompañado dicho "Protocolo de Atención", a fin de poder contrarrestar la denuncia del SERNAC con el proceder conforme a aquel de la denunciada, así como

CONFIRMACION QUE LA PRESENTE ES COPIA  
FIEL DE SU ORIGINAL TENIDO A LA VISTA  
SECRETARIO LOCAL  
LAMP  
22-10-2015  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAMP  
LAMP

Fe  
sentencia  
falso

tampoco probó el robo o hurto que le imputó a Ortega Vergara la guardia de seguridad.

5.- Que, así las cosas, del mérito de la prueba documental acompañada y de los demás antecedentes del proceso, en autos consta que el día de los hechos, Ingrid Ortega Vergara fue objeto de un acto discriminatorio por parte del sistema de seguridad y vigilancia que mantenía el establecimiento comercial, porque fue injustamente imputada de un robo por la guardia de seguridad que la acusó sin contar con los antecedentes suficientes para ello y que, so pretexto de seguir un protocolo de atención para revisar su boleta de compra, pasaron a llevar no sólo su dignidad como persona sino que también, sus derechos como consumidora, infringiendo los artículos 3° letra c) y 15° de la Ley 19.496, por lo que procederá que condene a supermercado A Cuenta en lo contravencional, atendido la gravedad del daño causado y al riesgo a que quedó expuesta la víctima al tratarse de una dirigente social.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1, 3 letra c), 15, 24, 50 A y siguientes, todos de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y artículos 3, 7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se resuelve:

Que SE CONDENA a ABARROTES ECONÓMICOS S.A., RUT N° 76.833.720-9, representada por don Rodrigo Cruz Matta, a una multa a beneficio municipal de 40 UTM.

Si la empresa condenada infraccional no pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriada que sea esta sentencia, procédase conforme lo establece el artículo 23 de la Ley 18.287.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA  
FIEL DE SU ORIGINAL TENIDO A LA VISTA  
SECRETARIO  
LAMP  
22-10-2015  
LAMP

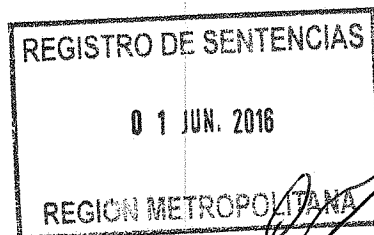


JUZGADO POLICÍA LOCAL DE LAMPA  
SARGENTO ALDEA N°840, LAMPA.

En Lampa, a uno de Junio de dos mil dieciséis.

ROL: N° 3620-2014

Que revisado los autos, certifico que la sentencia dictada en autos con fecha seis de Octubre de dos mil quince y que rola de fojas 68 a 73, se encuentra firme y ejecutoriada. Lampa, 01 de Junio del año 2016. Fabián Muñoz Martínez, Secretario Abogado Juzgado de Policía Local de Lampa.



SECRETARIO

LAMPA